



**MODELO ESTRATEGICO INTEGRAL PARA EL PROCESO DE SALUD  
OCUPACIONAL CON ENFASIS EN GESTION DEL CONOCIMIENTO**

**PRESENTADO POR:**

**YADIRA GUTIÉRREZ SIERRA CÓDIGO: 52.298.347**

**DIRECTOR DEL CURSO:  
CLAUDIA ROCIO ROCHA**

**GRUPO: 101007\_69**

**UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA-UNAD  
ESCUELA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, CONTABLES,  
ECONÓMICAS Y DE NEGOCIOS**

**DIPLOMADO DPROFUNDIZACION EN GERENCIA DEL TALENTO HUMANO**

**BOGOTA, DICIEMBRE DE 2017**

## TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN .....	6
DESARROLLO ACTIVIDAD FASE 6.....	8
Generalidades de la empresa .....	8
CAPÍTULO 1: EL PROBLEMA .....	12
1.1. Antecedentes del Problema .....	12
<b>1.2. Planteamiento del problema</b> .....	13
1.3. Objetivos.....	16
<b>1.4. Justificación de la Investigación</b> .....	17
CAPÍTULO 2: REVISIÓN DE LITERATURA .....	19
2.1 Marco Teórico.....	19
CAPÍTULO 3: METODOLOGÍA GENERAL .....	28
3.1. Método de la investigación .....	29
3.2 Población y Muestra.....	29
<b>3.3 Fuentes de información</b> .....	31
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	31
CAPÍTULO 4: RESULTADOS .....	33
4.1. Presentación de Resultados.....	33
CAPÍTULO 5: CONCLUSIONES .....	53
5.1 Resumen de Hallazgos .....	53
5.2. Recomendaciones.....	62
5.3 Propuesta .....	62
5.3.1. Acciones de Mejoramiento .....	64
5.3.2. Recursos: Humanos, Materiales. Financieros .....	65
5.3.3. Cronograma de Actividades – Diagrama de Gannt .....	70
CONCLUSIONES .....	72
BIBLIOGRAFIA .....	73

<b>Lista de tablas</b>		<b>Pag</b>
Tabla 1	Lista de Personal Equipelectro Ltda.	11
Tabla 2	Cálculo muestra para poblaciones finitas	30
Tabla 3	Modelo Encuesta	32
Tabla 4	Características Sociodemográficas	39
Tabla 5	Análisis preguntas 1 - 8 Producción conocimiento	43
Tabla 6	Análisis preguntas 9-20 Nivel de estrés	48
Tabla 7	Análisis preguntas 21-25 Ambiente Organizacional	51
Tabla 8	Presupuesto General	70
Tabla 9	Diagrama de Gantt	71

<b>Lista Ilustraciones</b>		
Ilustración 1.	Característica Sociodemográfica - Género	34
Ilustracion 2.	Característica Sociodemográfica - Estado Civil	35
Ilustración 3.	Característica Sociodemográfica - Nivel de estudios alcanzados	35
Ilustración 4.	Característica Sociodemográfica - Area en la cual trabaja	36
Ilustración 5	Característica Sociodemográfica - Estrato socio económico	36
Ilustración 6	Característica Sociodemográfica - Tipo de vivienda	37
Ilustración 7	Característica Sociodemográfica - Antigüedad en la empresa	38
Ilustración 8	Característica Sociodemográfica - Tiempo cargo actual	38
Ilustracion 9	Resultado encuesta - Pregunta 1	40
Ilustración 10	Resultado encuesta - Pregunta 2	40
Ilustración 11	Resultado encuesta - Pregunta 3	40

Ilustración 12	Resultado encuesta - Pregunta 4	41
Ilustración 13	Resultado encuesta - Pregunta 5	41
Ilustración 14	Resultado encuesta - Pregunta 6	41
Ilustración 15	Resultado encuesta - Pregunta 7	42
Ilustración 16	Resultado encuesta - Pregunta 8	42
Ilustración 17	Resultado encuesta - Pregunta 9	44
Ilustración 18	Resultado encuesta - Pregunta 10	44
Ilustración 19	Resultado encuesta - Pregunta 11	45
Ilustración 20	Resultado encuesta - Pregunta 12	45
Ilustración 21	Resultado encuesta - Pregunta 13	45
Ilustración 22	Resultado encuesta - Pregunta 14	46
Ilustración 23	Resultado encuesta - Pregunta 15	46
Ilustración 24	Resultado encuesta - Pregunta 16	46
Ilustración 25	Resultado encuesta - Pregunta 17	47
Ilustración 26	Resultado encuesta - Pregunta 18	47
Ilustración 27	Resultado encuesta -Pregunta 19	47
Ilustración 28	Resultado encuesta - Pregunta 20	48
Ilustración 29	Resultado encuesta -Pregunta 21	49
Ilustración 30	Resultado encuesta - Pregunta 22	50
Ilustración 31	Resultado encuesta -Pregunta 23	50
Ilustración 32	Resultado encuesta - Pregunta 24	50
Ilustración 33	Resultado encuesta -Pregunta 25	51
Ilustración 34	Percepción producción conocimiento Presidencia y Subgerencia	53

Ilustración 35	Percepción producción conocimiento Directivos y Jefes	54
Ilustración 36	Percepción producción conocimiento Personal administrativo	54
Ilustración 37	Percepción producción conocimiento Personal operativo	55
Ilustración 38	Comparativo percepción General Producción de Conocimiento	55
Ilustración 39	Percepción estrés laboral Presidencia y Subgerencia	56
Ilustración 40	Percepción estrés laboral Directivos y Jefes	57
Ilustración 41	Percepción estrés laboral Personal Administrativo	57
Ilustración 42	Percepción estrés labopral Personal Operativo	58
Ilustración 43	Comparativo percepción General Estrés Laboral	58
Ilustración 44	Percepción Ambiente Organizacional Presidente Y subgerente	59
Ilustración 45	Percepción Ambiente Organizacional Directivos y Jefes	60
Ilustración 46	Percepción Ambiente Organizacional Personal Administrativo	60
Ilustración 47	Percepción Ambiente Organizacional Personal Operativo	61

## INTRODUCCIÓN

El trabajo que a continuación se presenta contiene los resultados obtenidos en una investigación realizada, cuyo objetivo principal es la de Diseñar una propuesta de mejora para el proceso de Seguridad y Salud en el Trabajo, basada en la Gestión del Conocimiento, para convertir a Equipelectro Ltda en un excelente lugar para trabajar, generando conciencia en la promoción y prevención de la salud al interior de la organización, aplicando para ello todas las temáticas vistas a lo largo del Diplomado de Gerencia del Talento Humano.

El desarrollo de la presente investigación se presentará en cinco capítulos, en el primer capítulo se expone el problema, en el segundo la revisión de la literatura incluida en el marco teórico, en el tercero se presentará la metodología a seguir en la presente investigación, en el cuarto la presentación de los resultados obtenidos y su respectivo análisis, y en el quinto y último capítulo se presentarán los hallazgos de la investigación, las recomendaciones y la propuesta final, incluyendo información sobre recursos y cronograma de actividades.

A través de esta investigación se busca comprobar la importancia que tiene la Gestión del Conocimiento dentro de las organizaciones, la cual definitivamente genera un valor agregado, permitiendo a las organizaciones fortalecer sus capacidad de innovación y lograr ser más competitivos en el mercado.

Al considerar la empresa como un sistema, no se puede desligar la Seguridad y Salud en el trabajo de sus objetivos estratégicos, como lo ha venido haciendo Equipelectro Ltda.,

y teniendo en cuenta que uno de sus factores de riesgos de mayor importancia, es el riesgo psicosocial, el cual trae graves consecuencias, entre ellas el estrés laboral, que puede ocasionar que el colapso del sistema. Si una empresa actualmente quiere sobre vivir, debe mantener colaboradores sanos física y mentalmente, que se sientan a gusto con su labor para lograr productividad y rentabilidad, teniendo como principal herramienta para lograrlo la producción de conocimiento constante sobre Seguridad y Salud en el Trabajo.

## **DESARROLLO ACTIVIDAD FASE 6**

### **Generalidades de la empresa**

**EQUIPELECTRO LTDA.** es una compañía dedicada a proyectos industriales de ingeniería de energía y telecomunicaciones, con una experiencia de 42 años en el mercado, y como representantes exclusivos en el territorio colombiano del grupo Thales, multinacional francesa, han diseñado innumerables proyectos de ingeniería, relacionados con energía, telecomunicaciones, televisión digital, petróleo y gas, así como el diseño, la ejecución y aplicación de programas de mantenimiento a los equipos y sistemas de programas de mantenimiento a los equipos y sistemas suministrados.

Se constituyó el 29 de Diciembre de 1972, fue inscrita en 1973 con el nombre General de Representaciones e Inversiones Ltda. Posteriormente, el 6 de febrero de 1976 la sociedad cambió su nombre a Equipelectro Ltda. En la actualidad con una planta de 50 empleados, está ubicada en la ciudad de Bogotá, D.C, en la calle 100 No. 8 A-37, Torre A, Piso 11.

Dentro de su plan estratégico ha establecido como Misión diseñar y desarrollar proyectos en todos los campos de la ingeniería. Suministrar, instalar y dar al servicio equipos para centrales hidráulicas, térmicas y a gas, de televisión de telecomunicaciones, radares, radio – ayudas a la navegación aérea, aplicaciones informáticas, saneamiento ambiental, transporte urbano entre otras. Brindar asesoría de acuerdo con las nuevas exigencias de la tecnología para satisfacer las necesidades del mercado.

Y como Visión se propone consolidarse en el 2020 como una de las mejores alternativas del mercado nacional e internacional, líder en proyectos, llave en mano, relacionados con energía, telecomunicaciones, televisión digital, petróleo y gas, así como



en el diseño, la ejecución y aplicación de programas de mantenimiento a los equipos y sistemas suministrados. Contando para ello con personal idóneo, con experiencia y comprometido con la organización, tecnología de punta, una infraestructura sólida y proveedores competentes, mejorando continuamente sus procesos para incrementar la satisfacción de los requisitos de sus clientes.

Una vez revisado el mapa de procesos de la compañía se pudo evidenciar que del Director Administrativo depende el área de Talento Humano y el Jefe de Seguridad y Salud Laboral, siendo estos procesos de apoyo indispensables para el cumplimiento de los objetivos organizacionales. De acuerdo con lo anterior la dirección administrativa está relacionada directamente con los siguientes procesos:

- **Selección, Contratación y desvinculación del Personal:** Con él se establecen los mecanismos necesarios para buscar y elegir de manera eficiente, una persona apta que se identifique con el perfil de cargo establecido para cubrir las exigencias de personal que se presenten.
- **Definición y evaluación de competencias:** Define las características de los perfiles de cargo y las competencias que requiere en la compañía, como también los lineamientos que se deben tener en cuenta para realizar la evaluación de las competencias del personal con el fin de evaluar el nivel de conocimientos, aptitud, actitud y habilidades del personal y contratistas frente a sus cargos.
- **Inducción y capacitación:** Establece los mecanismos necesarios para realizar la inducción y capacitación y desarrollar las competencias, formación y toma de conciencia requerida en el empleado, según el cargo a desempeñar.

- **El clima organizacional:** La empresa tiene definido un protocolo y etiqueta así como códigos de comportamiento para dirigir adecuadamente las relaciones entre empleados y los clientes. A pesar de que se tienen establecidos, mantener un buen clima laboral ha sido complejo.
- **Normatividad sobre salud laboral:** La empresa tiene pendiente por implementar el Decreto 1072 de 2015 que hace referencia al Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo o SG-SST.
- **Normatividad ISO:** La empresa está certificada con la Norma ISO:9000
- **Clasificación del riesgo:** De acuerdo al Decreto 1607 de 2002<sup>1</sup>, por medio del cual se modifica la Tabla de Clasificación de Actividades Económicas para el Sistema General de Riesgos Profesionales, Equipelectro Ltda. ha sido clasificada como riesgo tipo III, con código CIU 7110-el cual se refiere Actividades de arquitectura e ingeniería y otras actividades conexas de consultoría técnica.
- Y de acuerdo con el Decreto 1295 del 22 de junio de 1994<sup>2</sup>, ha clasificado los riesgos para sus empleados ante la Administradora de Riesgos Laborales ARL, de la siguiente manera: El cargo de mensajero tiene un riesgo clase II, el personal administrativo clase I y los ingenieros de campo clase III.

---

<sup>1</sup>Alcaldía de Bogotá (2002) Decreto 1607. Recuperado de: <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=5536>

<sup>2</sup>Alcaldía de Bogotá (1994).Decreto 1295 de 1994. Recuperado de: <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=2629>

- **Personal de la empresa:**

Tabla 1. Lista de personal Equielectro Ltda

AREA	CARGO	HOMBRE	MUJER
Administrativa	Presidente	1	
	Subgerente	1	
	Revisor Fiscal	1	
	Director comercial	1	
	Director financiero		1
	Director Administrativo		1
	Jefe de tesorería		1
	Jefe de contabilidad	1	
	Jefe de calidad		1
	Jefe de Salud ocupacional		1
	Asistente administrativa		1
	Asistente comercial		1
	Asistente contable	1	
	Secretaria ejecutiva de presidencia		1
	Secretaria recepcionista		1
	Mensajero	1	
	Auxiliar de servicios generales		1
Operativa	Director Técnico	1	
	Jefe de radio ayuda y radar	1	
	Jefe de radio y televisión	1	
	Operativos	30	
	<b>Total personal</b>	<b>50</b>	

Fuente: Documentación talento humano- archivo de Equielectro Ltda

- **Horario de Trabajo**

El personal administrativo tiene un horario de lunes a viernes de 7:00 a 5:00 p.m..

mientras que el personal operativo, aunque cuenta con el mismo horario, cuando se encuentra en trabajo de campo labora durante los fines de semana.

## **CAPÍTULO 1: EL PROBLEMA**

En este capítulo se aborda la problemática resultante de la poca gestión del conocimiento por parte de la alta dirección en el talento humano, centrándonos en temas relacionados con Seguridad y Salud en el Trabajo, lo que ha sido causa de que al interior de la empresa haya aumentado el riesgo psicosocial manifestándose en estrés laboral, lo cual afecta directamente el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la organización.

### **1.1. Antecedentes del Problema**

A lo largo de todo el proceso investigativo que se ha realizado dentro de la compañía Equipelectro Ltda., se ha podido evidenciar aspectos relevantes como son: su certificación bajo la Norma ISO 9001:2008, y la necesidad de realizar los ajustes y mejoras necesarias para obtener la certificación de su Sistema de Gestión de Calidad bajo los parámetros de la Norma ISO 9001:2015. Teniendo en cuenta que es una empresa certificada, Equipelectro Ltda., ha definido un Plan Estratégico conformado por la Misión, Visión, Política de Calidad, Indicadores de Gestión, Organigrama, Mapa de Procesos entre otros.

En el Mapa de Procesos se pudo evidenciar que el área de Talento Humano está contenida dentro de la Gestión Administrativa y está a su vez se ha definido como un proceso de apoyo, proceso necesario para el control y mejora del sistema, y que apoya los procesos claves, estratégicos y misionales de la compañía, suministrando los recursos necesarios para su desarrollo y en conjunto lograr el cumplimiento de los objetivos estratégicos definidos por la organización.

Una vez auditados los procedimientos relacionados con Talento Humano, se pudo evidenciar el cumplimiento con la normatividad legal vigente en Colombia y con las políticas internas definidas dentro de la organización, pero obviamente se han detectado varias oportunidades de mejora a los procedimientos de Selección, Contratación y Desvinculación de Personal, Inducción y Capacitación y Definición y Evaluación de Competencias de Personal.

En el área de Seguridad y Salud en el Trabajo se pudo evidenciar que es poco lo que se ha avanzado, no se cuenta con una persona responsable de estas actividades, y las funciones de este proceso recaen en el área de Talento Humano, que a pesar de conocer la importancia que tiene satisfacer las necesidades de los empleados concebidas en forma integral, incluyendo aspectos de tipo mental, físico, biológico, psicosocial, espiritual y cultural entre otros, no ha definido un proceso claro enfocado al área de Seguridad y Salud en el Trabajo, como tampoco se pudo evidenciar el compromiso de la Alta Dirección con estos temas. Actualmente la compañía se limita al soporte que la Administradora de Riesgos Laborales ARL brinda, sin ir más allá de los mismos.

## **1.2. Planteamiento del problema**

Con base en el análisis de los antecedentes de esta investigación y teniendo en cuenta que los empleados son el recurso más valioso en las organización, y que una de las principales responsabilidades del área de Recursos Humanos es la de monitorear permanentemente a los empleados, manteniendo un ambiente de trabajo sano y seguro, identificando, evaluando y controlando los riesgos profesionales y las enfermedades laborales, y mejorando las condiciones de trabajo y la calidad de vida de los trabajadores,

garantizando de esta manera altos niveles de productividad y por ende el cumplimiento de los objetivos estratégicos establecidos por la organización.

Teniendo en cuenta las necesidades detectadas al interior de EQUIPELECTRO LTDA., es necesario implementar un Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo – SG-SST con énfasis en la Gestión del Conocimiento, que genere un impacto positivo en sus empleados junto con sus familias, lo cual evidentemente redundará en beneficio de ambas partes, el empleador y los empleados.

Una vez establecida la problemática del aumento del riesgo psicosocial manifestado en estrés laboral que conlleva graves consecuencias para la organización, pues afecta de manera crítica a los trabajadores e influye en la ocurrencia de otros riesgos debido a que el individuo lo somatiza, afectando su salud física y mental, haciéndolo totalmente vulnerable a la ocurrencia de otros riesgos, disminuyendo su productividad y aumentando el riesgo de no alcanzar las metas establecidas por la organización, y partiendo que el objetivo de esta investigación es Diseñar una propuesta de mejora para el proceso de Seguridad y Salud en el Trabajo, basada en la Gestión del Conocimiento, para convertir a Equipelectro Ltda en un excelente lugar para trabajar, generando conciencia en la promoción y prevención de la salud al interior de la organización, se plantea como pregunta investigativa *¿ En qué medida la Gestión del Conocimiento puede contribuir a prevenir y mitigar los riesgos psicosociales en la empresa EQUIPELECTRO LTDA.?*

Respondiendo a este pregunta investigativa se pretende establecer los beneficios que tiene para una organización establecer todo un Sistema de Gestión del Conocimiento, inversión que redundará en beneficio no sólo de los empleados, sino de la organización ya que genera indudablemente una ventaja competitiva en el mercado. Adicionalmente, se

pretende comprobar la hipótesis formulada para esta investigación que se planteó de la siguiente manera:

*“ La Gestión de Conocimiento brinda innumerables beneficios a las organizaciones, ya que se centra en el recurso más importante que tiene la organización, el recurso humano, brindando las herramientas necesarias para que se genere y transforme la información en conocimiento, definiendo los mecanismos adecuados para difundir y aplicar este conocimiento, fortaleciendo el capital intelectual que posee la organización”.*

### **1.3. Objetivos**

#### **Objetivo General**

Diseñar una propuesta de mejora para el proceso de Seguridad y Salud en el Trabajo, basada en la Gestión del Conocimiento, para convertir a Equipelectro Ltda en un excelente lugar para trabajar, generando conciencia en la promoción y prevención de la salud al interior de la organización.

#### **Objetivos Específicos**

- ✓ Planificar las estrategias de implementación del Decreto 1072 de 2015 sobre SG-SST
- ✓ Identificar, evaluar y controlar los factores de riesgos psicosocial que se presentan en Equipelectro Ltda.
- ✓ Definir los parámetros para la adecuada implementación de un Sistema de Gestión del Conocimiento dentro de la organización.
- ✓ Hacer partícipes a todos los miembros de la organización durante el proceso de implementación y mejora continua del proceso de Seguridad y Salud en el Trabajo
- ✓ Establecer mediciones que permitan asegurar la eficiencia y eficacia del plan de mejoramiento del SG SST, evitando una posible desviación e incumplimiento de las metas trazadas.



#### 1.4. Justificación de la Investigación

En un mercado tan competitivo, globalizado, donde no cesan los avances tecnológicos, la gestión del conocimiento se constituye en un factor primordial de la estructura organizacional, encargándose de administrar el capital intelectual. Aunque es claro que uno de los recursos primordiales para las organizaciones se representa en el capital humano, la organización debe desarrollar su capacidad para generar información y luego transformarla en conocimiento, que luego será difundido y aplicado en beneficio de la misma organización, generando un valor agregado y estableciendo una ventaja competitiva en el mercado.

Existe un término muy conocido por todos, famoso **”Know How”** que significa **“saber cómo o saber hacer”**, y básicamente encierra todos aquellos conocimientos y habilidades que una persona adquiere a través de los años de experiencia. Para las organizaciones es de vital importancia gestionar y salvaguardar de una manera correcta todo este conocimiento que las personas aporten a la organización, pues esto marcará la diferencia antes sus competidores.

Esta investigación contribuirá significativamente para identificar, evaluar y controlar los riesgos psicosociales que actualmente afectan al personal, y poder controlar los demás riesgos laborales que puedan desencadenarse, y como se ha visto a lo largo del proceso de observación de la compañía, está afectando notoriamente los índices de producción y satisfacción del cliente establecidos por Equipelectro Ltda.

Con base en lo anterior se evidencia la importancia que tiene hoy en día para las organizaciones la Gestión del Conocimiento, y en este caso puntual de estudio se pretende

medir el impacto que tiene para Equipelectro Ltda., la implementación de un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo – SG SST enfocado en la Gestión del Conocimiento, con un beneficio para ambas partes.

## **CAPÍTULO 2: REVISIÓN DE LITERATURA**

En el presente capítulo se abordaran teorías, estudios y normas relacionadas con la importancia de la gestión humana, gestión del conocimiento, el modelo de producción de conocimiento de Nonaka y Takeuchi, la normatividad sobre SG-SST, el clima y cultura organizacional así como el riesgo psicosocial sus causas y consecuencias.

### **2.1 Marco Teórico**

Dando inicio con la temática del capítulo es importante tener en cuenta que es necesario apoyarse en teorías sobre el Sistema de Gestión de Conocimiento para lograr los resultados esperados en la presente investigación, lo cual permitirá desarrollar estrategias de implementación del plan de mejoramiento del SG-SST. A continuación se relacionan dos autores que definen la gestión del conocimiento.

Cuesta (2009)<sup>3</sup> afirma “ (...) Tiene por objeto a la gestión de personas que trabajan en la organización laboral y esas son las portadoras del conocimiento que no puede tratarse descontextualizado de las personas como seres sociales ni al margen de la organización (...)” (pág.IX). Los trabajadores aportan su conocimiento al cumplimiento de los objetivos de la empresa y cuando ésta se preocupa por fomentar al interior el aprendizaje constante esta acción genera un nuevo conocimiento, Peluffo y Catalán (2002)<sup>4</sup> afirma. “ (...) Es el proceso a través del cual se incorpora conocimiento nuevo a una organización por medio de mecanismos de aprendizajes permanentes (...)” (pág.61).

---

<sup>3</sup> Cuesta, A. (2009) Gestión del talento humano y del conocimiento. Bogotá, CO: Ecoe Ediciones. ProQuest ebrary. Web. 27 November 2016. Recuperado de: <http://bibliotecavirtual.unad.edu.co:2077/lib/unadsp/reader.action?docID=10467110>

<sup>4</sup> Peluffo, Martha y Catalán Edith. (2002) Introducción a la Gestión del Conocimiento y su aplicación al Sector Público. Página 61. Recuperado de: <http://e-derecho.cl/downloads/manual22.pdf>

A pesar de que siempre ha sido el talento humano el poseedor del conocimiento, solamente en esta época las organizaciones están reconociendo el gran valor que tiene el personal con el que cuenta por lo tanto es muy importante motivarlo desde el área de Talento Humano para que apliquen los conocimientos que vayan adquiriendo sobre temas de autocuidado y salud. Alles (2006)<sup>5</sup> Afirma. “Las buenas Prácticas en Recursos Humanos mejoran el desempeño de las personas y permiten desarrollar mejor el talento, tanto desde la mirada organizacional como desde la visión individual del colaborador” (pág.13).

Por consiguiente también desde la alta dirección esta gestionar al talento humano estratégica y prospectivamente para lograr que la salud laboral, este basada en el conocimiento y el aprendizaje siendo este último con el que se renueva el conocimiento para cambiar la forma en que hasta el momento se han hecho las cosas, es entonces prioritario desarrollar nuevas competencias y habilidades en cada colaborador para que aprenda sobre el auto-cuidado y prevención, es aquí donde radica la parte más compleja, poder motivar al personal para que aprenda algo nuevo. Al lograr esta motivación es más fácil implantar el SG-SST. Para el empresario resulta ser más rentable implantarlo que gastar dinero en un colaborador para que se recupere de una enfermedad profesional. Según lo anterior, un experto de la Sociedad de Psicólogos Industriales de Estados Unidos, Mauricio Greenwald (como se citó Guerrero, 2010)<sup>6</sup> afirma “Cuando la empresa se preocupa por sus empleados, está claramente pensando en su supervivencia. Esto no es beneficencia, ya que sin empleados sanos la empresa no podría sobrevivir”(sin pág).

---

<sup>5</sup> Alles, Martha. Dirección estratégica de recursos humanos: gestión por competencias. Vol. 1 (3a. ed.). Buenos Aires, AR: Ediciones Granica, 2016. ProQuest ebrary. Web. 27 November 2016. Recuperado de: <http://bibliotecavirtual.unad.edu.co:2077/lib/unadsp/reader.action?docID=11217293>

<sup>6</sup> Guerrero (2010). Recursos humanos, la importancia de invertir en la salud de sus empleados. Mba y educación ejecutiva. Recuperado de: <https://mba.americaeconomia.com/articulos/reportajes/la-importancia-de-invertir-en-la-salud-de-los-empleados>

Continuando con la temática el conocimiento y la gestión humana, en la propuesta de la presente investigación se planteará una integración con las cuatro etapas del modelo de producción de conocimiento de Nonaka y Takeuchi con el SG-SST. Peluffo y Catalán (2002)<sup>7</sup> afirman. “ Para los investigadores Ikohiro Nonaka e Hirotaka Takeuchi, existen cuatro formas de conversión de conocimiento, las que constituyen el motor del proceso de creación de conocimiento por medio de las etapas: Socialización, Externalización, Combinación e Internalización (...)”(pág.62).

A continuación se continúa retomando el estrés laboral, siendo este que en las últimas décadas ha aumentado. Una especialista de Salud en el Trabajo de la Organización Internacional del Trabajo OIT, Valentina Forastieri (2016)<sup>8</sup> afirma “El estrés laboral constituye hoy en día un problema colectivo, no individual. Afecta tanto a los países desarrollados como a los en desarrollo, a todas las categorías de trabajadores en todas las profesiones (...)”(sin pag). Se puede agregar que el estrés laboral se ha incrementado también por los avances tecnológicos que hacen que la información fluya más rápido a nivel mundial lo que ha fomentado el desarrollo de nuevas habilidades y competencias, mayores exigencias laborales, horas más prolongadas de trabajo y el temor de perder el empleo lo que lleva a un estrés difícil de manejar.

---

<sup>7</sup> Peluffo, Martha y Catalán Edith. (2002) Introducción a la Gestión del Conocimiento y su aplicación al Sector Público. Página 61. Recuperado de: <http://e-derecho.cl/downloads/manual22.pdf>

<sup>8</sup> Forastieri.(2016).Porqué el estrés en el trabajo es un resto colectivo y qué medidas podemos adoptar?. Organización internacional del trabajo. OIT. Recuperado de: [http://www.ilo.org/global/about-the-ilo/newsroom/comment-analysis/WCMS\\_475085/lang-es/index.htm](http://www.ilo.org/global/about-the-ilo/newsroom/comment-analysis/WCMS_475085/lang-es/index.htm)

Por otro lado para Colombia es motivo de preocupación por su igual tendencia en aumento, el Consejo Colombiano de Seguridad CCS ( 2016)<sup>9</sup> afirma: En Colombia, las dos últimas encuestas nacionales de condiciones de salud y trabajo publicadas por el Ministerio del Trabajo, identificaron los factores de riesgos psicosociales como un tema prioritario en la salud de los trabajadores. Se observó que 2 de cada 3 trabajadores están expuestos a factores psicosociales durante la jornada laboral, y entre un 20 % y 33 % reveló sentir altos niveles de estrés. (sin pág)

A pesar de que se establecen cada vez más normas para prevenirlo o mitigarlo en nuestro país de acuerdo con los datos estadísticos mencionados, muchos trabajadores colombianos se ven afectados por el estrés.

Para el presidente del Concejos Colombiano de Seguridad, Renán Alfonso Rojas (como se citó en el CCS, 2016)<sup>10</sup> afirma. ‘El estrés constituye hoy en día un problema colectivo, el cual requiere el compromiso y acción de empleadores y trabajadores en conjunto, para así poder avanzar en la construcción de la prevención de los riesgos psicosociales (...)’ (sin pág).

Las empresas tienen el deber legal de aplicar las normas expedidas por el ministerio de trabajo para darle seguimiento a este tipo de riesgos, lo cual facilita el control y diseño de estrategias para solucionar en parte esta problemática ya que la empresa en cabeza de la alta dirección (presidente y sub-gerente) tienen que ser los principales actores para su gestión.

---

<sup>9</sup> CCS (2016). Los factores de riesgo psicosocial, tema prioritario en la salud de los trabajadores colombianos. Recuperado de: [http://ccs.org.co/salaprensa/index.php?option=com\\_content&view=article&id=685:estres&catid=350&Itemid=889](http://ccs.org.co/salaprensa/index.php?option=com_content&view=article&id=685:estres&catid=350&Itemid=889)

<sup>10</sup> CCS (2016). Los factores de riesgo psicosocial, tema prioritario en la salud de los trabajadores colombianos. CCS. Recuperado de: [http://ccs.org.co/salaprensa/index.php?option=com\\_content&view=article&id=685:estres&catid=350&Itemid=88](http://ccs.org.co/salaprensa/index.php?option=com_content&view=article&id=685:estres&catid=350&Itemid=88)

El hecho de que surjan los riesgos psicosociales depende mucho de la empresa, al causarlos o permitirlos y por no hacer nada para remediarlos. Por eso es importante tener clara la relación que existe entre el clima y la cultura organizacional para ello se tienen en cuenta tres puntos de vista diferentes sobre estas definiciones. Para el clima organizacional Chiavento (2001)<sup>11</sup> afirma. “ Es el ambiente interno existente entre los miembros de una empresa, está estrechamente ligado con su grado de motivación ” (pág.314). Según esta definición el tipo de dirección, las políticas, características de las personas, el tiempo de vida de la empresa depende que el comportamiento al interior sea agradable o desagradable para trabajar.

De acuerdo con el experto en comportamiento de las organizaciones; Stephen Robbins (como se citó en Dueñas, 2014)<sup>12</sup> define a la cultura organizacional como “El sistema de significados compartidos entre sus miembros, lo cual distingue a una organización de la otra” (sin pág). Según esto son los principios y conductas que tienen los miembros de una organización que día tras día la definen, generando ciertas rutinas en las formas de trabajar.

Tanto la cultura como el clima organizacional tienen una relación estrecha, cada una ayuda de forma positiva a la productividad y competitividad pero dirigidas de forma negativa altera la interrelación de los miembros para trabajar en equipo, facilita la aparición riesgos psicosociales, cuando no controla la relación entre jefes y subordinados, al

considerar que un jefe es bueno sí es autoritario, al no intervenir en los conflictos entre los empleados, al no difundir y sensibilizar en valores organizacionales, al no establecer canales de comunicación para denunciar acoso laboral y demás problemas del personal. Se

---

<sup>11</sup> Chiavenato Idalberto. (2001). *Administración proceso administrativo*, 3ra edición., pág.314. Bogotá-Colombia, Editorial Mc Graw Hill.

<sup>12</sup> Dueñas (2014). *Cultura organizacional, clave para el éxito de la compañía*. Blog. Recuperado de: <http://blog.acsendo.com/cultura-organizacional-clave-en-el-exito-de-la-compania/>

relacionan a continuación una última definición sobre cultura organizacional, Carlos Méndez (como se citó en Vega Zambrano R. 2011)<sup>13</sup> afirma. “La cultura organizacional se estudia mediante técnicas cuantitativas (encuestas) y cualitativas (sesiones de grupo), no se debe medir ni diagnosticar, sino describir. Las manifestaciones colectivas en los comportamientos de las personas en la empresa no deben someterse a procedimientos matemáticos”(sin pág).

De acuerdo con lo anterior, existen condiciones de las cuales la empresa no está pendiente y que aumentan el riesgo psicosocial como son:

Contenido del trabajo, relaciones personales, distribución del tiempo para realizarlo, la gestión del personal por parte de la empresa, condiciones externas a la laboral como la situación socio-económica del grupo familiar, entorno familiar, cultural y la situación política y económica del país (DANE (2016))<sup>14</sup>.

Pero hay una responsabilidad inevitable que es propia de cada empleado, cuando presenta estrés laboral pues es quien debe salir de esa situación, buscar asesoramiento, tomar decisiones, siendo a veces necesario que el colaborador tenga que incorporarse a un proceso terapéutico que puede resultar prolongado e incómodo.

A continuación se tratará el estrés laboral como resultado de riesgo psicosocial y las consecuencias. Hay diferentes causas del estrés una es por una carga laboral extenuante

---

<sup>13</sup> Vega Zambrano R. (2011, septiembre 22). ¿Sabes diferenciar el clima y la cultura organizacional?. Recuperado de <http://www.gestiopolis.com/clima-cultura-organizacional-sabes-diferenciarlos/>

<sup>14</sup> DANE (2016).Sistema de vigilancia epidemiológica para el control del riesgo Psicosocial. Recuperado de: <https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/DNP/SO-G12%20Gu%C3%ADa%20SVE%20para%20el%20control%20del%20riesgo%20psicosocial.Pu.pdf?>



llamado trabajador quemado o el síndrome de Burnout, Forbes (2011)<sup>15</sup> afirma “(...) También conocido como síndrome de desgaste ocupacional o profesional, es un padecimiento que se produce como respuesta a presiones prolongadas que una persona sufre ante factores estresantes emocionales e interpersonales relacionados con el trabajo (...)”(pág1). El anterior autor cita en su publicación a otro estudioso sobre el tema que también ha realizado aportes en cuanto a su definición, para Pines Aronson (como se citó en Forbes, R. 2011)<sup>16</sup> lo define como “Una condición multidimensional de agotamiento emocional, despersonalización y disminución de la realización personal en el trabajo, que se da en ocupaciones con contacto directo con gente”(pág.1).

Otro aspecto desencadenante de estrés es el síndrome del Boreout o aburrimiento en el trabajo, Peter Toohey (Como se citó en Arantzazu, 2014)<sup>17</sup> afirma “Las rutinas predecibles, la monotonía y pasar mucho tiempo bajo las mismas paredes son tres factores que inevitablemente conducen al aburrimiento”(sin pág).

---

Por último el Mobbing o acoso laboral, es otro aspecto causante de estrés, afecta a un gran número de trabajadores por sentirse aislados, amenazados y humillados por el acosador o acosadores. Los acosos más comunes son por celos profesionales, envidia, discriminación ya sea por discapacidad física o psíquica, religión, raza, violencia de género,

---

<sup>15</sup> Forbes, R. (2011). El síndrome de burnout: síntomas, causas y medidas de atención en la empresa. *Éxito Empresarial*. 20(Nº160) pág.1. Recuperado de: [http://www.cegesti.org/exitoempresarial/publicaciones/publicacion\\_160\\_160811\\_es.pdf](http://www.cegesti.org/exitoempresarial/publicaciones/publicacion_160_160811_es.pdf)

<sup>16</sup> Forbes, R. (2011). El síndrome de burnout: síntomas, causas y medidas de atención en la empresa. *Éxito Empresarial*. 20(Nº160) pág.1. Recuperado de: [http://www.cegesti.org/exitoempresarial/publicaciones/publicacion\\_160\\_160811\\_es.pdf](http://www.cegesti.org/exitoempresarial/publicaciones/publicacion_160_160811_es.pdf)

<sup>17</sup> Arantzazu Paula (2014). Cómo no morir de aburrimiento en el trabajo: El país Recuperado de: [https://elpais.com/elpais/2014/10/15/icon/1413386826\\_321793.html](https://elpais.com/elpais/2014/10/15/icon/1413386826_321793.html)

o acoso maternal el cual sirve para atemorizar al resto de mujeres de la empresa para que no queden embarazadas (Mobbing, 2011).<sup>18</sup>

A continuación se referencia al estrés como resultante de la afectación crónica del riesgo psicosocial que afecta fuertemente la salud. De acuerdo a un estudio realizado sobre el estrés y su influencia el sistema cardiovascular en el servicio de cardiología del Hospital San José, la Fundación Universitaria Ciencias de la Salud (2009)<sup>19</sup> afirma: Fuertes cambios en el estilo de vida causados por afectaciones emocionales influyen en el aumento de eventos cardíacos independientemente del tiempo transcurrido en que haya pasado la fuerte situación emocional, según el estudio los únicos métodos para calmar el estrés son la práctica de yoga, la meditación y el empleo de fármacos. (sin pág).

Otro estudio sobre los efectos del estrés pero en el sistema gastrointestinal realizado por Agudelo (2009)<sup>20</sup> afirma. “La calidad de vida de los pacientes con trastornos funcionales gastrointestinales esta disminuida en comparación con la población general”(sin.pág). Presentando “Una afectación es la dispepsia que es el dolor y ardor en el abdomen superior y otro efecto es el síndrome de intestino irritable” (Agudelo, 2009, sin pág)

---

<sup>18</sup> Mobbing (2011). El mobbing o acoso laboral. Recuperado de <http://www.elmobbing.com/>

<sup>19</sup> Fundación universitaria ciencias de la salud.(2009). Presentaciones. Efectos cardiovasculares del estrés. Hospital San José .Fondo de riesgos laborales (Recuperado de: <http://fondoriesgoslaborales.gov.co/seccion/publicaciones/presentaciones.html>

<sup>20</sup> Agudelo (2009).Presentaciones. Efectos gastrointestinales del estrés .Fondo de riesgos laborales (Recuperado de: <http://fondoriesgoslaborales.gov.co/seccion/publicaciones/presentaciones.html>

Continuando con los estudios, la revista Semana (2017)<sup>21</sup> Afirma: Aunque calentar silla y esperar a que el jefe se vaya parece una simple pérdida de tiempo. El estudio más reciente publicado por American Journal of Epidemiology en Estados Unidos, revisó los trabajos sobre el tema en los últimos 50 años y encontró que quienes pasan demasiado tiempo en la oficina tienen de 40 a 80 por ciento más posibilidades de sufrir enfermedades cardíacas también son más propensos a padecer cáncer, en comparación con quienes trabajan de 35 a 40 horas a la semana, es decir, alrededor de 6 a 8 horas diarias. Un estudio de University College de Londres, encontrando datos similares. Aquellos que trabajan entre 42 y 48 horas semanales tienen un 10 por ciento de riesgo de sufrir derrame cerebral, pero los que lo hacen de 49 a 54 horas tienen un aumento del 27 por ciento, causado principalmente por la acumulación de estrés. Finalmente, estos hallazgos evidencian que estar sentado en el escritorio aumenta un 13 por ciento la posibilidad de enfermedad coronaria. (sin.pág)

Para terminar, y de acuerdo con la anterior información; se resalta la importancia de la gestión humana para mejorar las estrategias empresariales, el aporte del modelo de la producción del conocimiento para generarlo al interior de la empresa, y así atenuar la problemática del estrés laboral; que a pesar de existen instituciones internacionales como la Organización Mundial de la Salud, entre otras que establecen normas asociadas a este tema, así como organismos de orden nacional, se observa como sigue en aumento.

---

---

<sup>21</sup> Revista Semana (2017). El mal de calentar las sillas en el trabajo. Ambiente laboral. Recuperado el 01 de Diciembre de 2017.de: <http://www.semana.com/vida-moderna/articulo/permanecer-mas-tiempo-en-las-oficinas-enferma-a-los-emple>

### **CAPÍTULO 3: METODOLOGÍA GENERAL**

De acuerdo a las líneas de investigación definidas por LA ESCUELA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, CONTABLES, ECONÓMICAS Y DE NEGOCIOS ECACEN, y teniendo en cuenta que el objetivo de cada una de estas líneas de investigación es establecer el horizonte de acción para los grupos de investigación, se elige como línea de investigación la Gestión de las Organizaciones, creada el 6 de septiembre de 2012, la cual cubre las áreas de conocimiento como la Administración, Ciencias de la Gestión y afines. Esta línea tiene como objetivo general, contribuir a la solución de la problemática organizacional privada y pública mediante la construcción de conocimiento alrededor de las ciencias de la gestión y la administración. Esta línea de investigación consta de siete sub líneas de investigación a saber:

1. Gestión contable y financiera
2. Gestión estratégica
3. Mercadeo
4. Gestión del Talento Humano
5. Responsabilidad Social
6. Internacionalización empresarial
7. Planeación de las organizaciones

Una vez elegida la línea de investigación, según la clasificación que provee la Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD, se define el tipo de investigación que se realizará, la

población y la muestra, las fuentes de información y las técnicas o instrumento para la recolección de datos.

### 3.1. Método de la investigación

Con el fin de dar respuesta a nuestra pregunta investigativa *¿En qué medida la Gestión del Conocimiento puede contribuir a prevenir y mitigar los riesgos psicosociales en la empresa EQUIPELECTRO LTDA.,* se establece como tipo de investigación a seguir el teórico y empírico, debido a que se realizarán dos actividades simultáneamente, por un lado se realizará investigación teórica, comparando ideas entre sí, y por otro lado el empírico, comparando estas ideas teóricas con la realidad, a su vez tendrá un enfoque cualitativo y cuantitativo.

### 3.2 Población y Muestra

- **Población:** Está representada por los 50 empleados entre hombres y mujeres de la empresa Equielectro Ltda compartiendo características comunes de ubicación espacio temporal.
- **Muestra:** Para la presente investigación contamos con un número finito de individuos por lo que tenemos ya determinada la población total que son 50 Trabajadores de la empresa Equielectro Ltda, por lo tanto para la determinación de la cantidad de la muestra se aplicó la fórmula para poblaciones finitas menores de 100.000:

$$n = \frac{(Z)^2 p q N}{(N-1) e^2 + Z^2 p q}$$

$$(N-1) e^2 + Z^2 p q$$

**N= Universo**

**E= Error muestra de 1 a 5%**

**Z= 1.96 – Nivel de confianza**

**P= 0,50 – (Probabilidad de éxito)**

**Q=0,50 - (Probabilidad de fracaso)**

**n= muestra a determinar ?**

Teniendo las variables se relaciona la formula general para este tipo de población finita. Posteriormente se desarrolló la formula en Excel reemplazando variables, dando como resultado el número óptimo de población para la muestra 45 individuos y la muestra óptima de 24 individuos.

Tabla 2. Cálculo muestra para poblaciones finitas

FORMULA	MUESTRAS POBLACIONES FINITAS
$M_{opt} = \frac{k^2 * p * q * n}{e^2 * (n - 1) + k^2 * p * q}$	INGRESO DE PARAMETROS
	<div> <div>Tamaño de la Población (N)</div> <div>50</div> </div> <div> <div>Error Muestral (E)</div> <div>5%</div> </div> <div> <div>Proporción de Éxito (P)</div> <div>0,5</div> </div> <div> <div>Proporción de Fracaso (Q)</div> <div>0,5</div> </div> <div> <div>Valor para Confianza (K)</div> <div>2</div> </div>
	N óptimo <b>45</b>
	Muestra óptima <b>24</b>

Fuente: Rocha, Quiroga, Martínez (2017), Feebbacknetworks(2013). Diseño propio

La muestra será de tipo no probabilístico, esto significa que los individuos no serán elegidos al azar. Así mismo se realizará un muestreo estratificado, ya que se dividirá la población por cargos jerárquicos

### **3.3 Fuentes de información**

Las fuentes de información que se definen para esta investigación son de tipo primario, ya que provienen de libros, revistas, periódicos, y en general de la información que se encuentra en internet que sea nueva y original referente al tema de investigación.

### **3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

Como instrumento de medición para esta investigación se define la entrevista y el cuestionario. El cuestionario traerá preguntas abiertas para medir las variables de tipo cualitativo y preguntas cerradas y de selección múltiple que medirán las variables de tipo cuantitativo.

Tabla 3. Modelo Encuesta

FORMATO DE ENCUESTA						
<b>EQUIPELECTRO LTDA</b>		PARA IDENTIFICAR PRODUCCION DE CONOCIMIENTO EN SALUD LABORAL y SEGURIDAD LABORAL, ESTRÉS LABORAL Y CONDICIONES AMBIENTALES DE LA EMPRESA				
Fecha de nacimiento :		Género:	Nombre completo:			
Estado civil		Nivel de estudios	Cargo en la empresa			
Estrato		Tipo de vivienda: Arriendo, propia o	Area de Trabajo:			
Cuantas personas tiene a cargo?		Tipo de contrato	Cual?:			
Horas de trabajo al día en los últimos tres meses (8		Años de antigüedad en la empresa?				
Instrucciones: Señale con X la respuesta que más se ajuste a su situación.						
<b>PRODUCCION DE CONOCIMIENTO SOBRE LA SALUD ORGANIZACIONAL</b>			<b>Siempre</b>	<b>Frecuente</b>	<b>Ocasionalmente</b>	<b>Nunca</b>
1	Que tanto la empresa emplea actividades de aprendizaje para prevenir los riesgos laborales y enfermedad general, como capacitaciones, talleres e instrucción por parte de un especialista ?					
2	Que tanto los directivos y jefe inmediato toman en cuenta sus ideas, opiniones y sugerencias sobre temas relacionados con la salud y seguridad en el trabajo?					
3	Que tanto le llega a su correo institucional información sobre temas de salud y seguridad en el trabajo en cuanto a normas, política sobre la salud y seguridad, estudios sobre enfermedad laboral, sobre prevención de la enfermedad, informes del COPASST?					
4	Que tanto aplica en su salud laboral la información en videos, páginas web y demás documentos virtuales que le ofrece la empresa?					
5	Con que frecuencia se relaciona temas del COPASST, la brigada de emergencia y sus miembros?					
6	Con que frecuencia la empresa fomenta el trabajo en equipo para la producción de conocimiento en cuanto a lecciones aprendidas sobre salud y seguridad laboral?					
7	Le informaron con claridad si la empresa esta al día con el último Decreto 1072 de 2015 en SG-SST en su implementación?					
8	Le dan los elementos de propección personal necesarios para desempeñar su labor?					
Comentario adicional o sugerencia:						
<b>EVALUACION SOBRE ESTRES LABORAL</b>			<b>Siempre</b>	<b>Frecuente</b>	<b>Ocasionalmente</b>	<b>Nunca</b>
9	Siente que tiene sobrecarga de trabajo y demasiado esfuerzo mental?					
10	Su trabajo le exige laborar en días de descanso, festivos o fines de semana?					
11	Ha tendido que recurrir a medicamentos para aliviar la tensión o los nervios?					
12	Ha tenido trastornos del sueño como somnolencia durante el día insomnio en la noche?					
13	Ha sentido malestares gastrointestinales, migraña, hipertención, palpitaciones?					
14	Ha sentido ansiedad, depresión, miedo y agotamiento físico y mental?					
15	Tiene que llevar el trabajo a la casa?					
16	Su jefe directo determina cuando debe terminar una tarea?					
17	El ambiente de trabajo es tenso?					
18	Ha tenido obligaciones financieras difíciles de pagar?					
19	Se siente inconforme con el trabajo que desempeña?					
20	El tiempo dedicado para su recreación es poco?					
Comentario adicional o sugerencia:						
<b>EVALUACION SOBRE CONOCIMIENTO DEL AMBIENTE ORGANIZACIONAL</b>			<b>Siempre</b>	<b>Frecuente</b>	<b>Ocasionalmente</b>	<b>Nunca</b>
21	Puede determinar que hacer en caso de emergencia que hacer y adonde ir?					
22	Siente que su puesto de trabajo es seguro?					
23	Los equipos o herramientas con los que usted trabaja son cómodos y fáciles de utilizar?					
24	Conoce usted el tipo de accidente que puede sufrir al desempeñar su cargo?					
25	Normalmente sabe a que riesgos esta expuesto en su puesto de trabajo?					
Comentario adicional o sugerencia:						

Gracias por su tiempo y colaboración

Fuente: Elaboración Propia



## **CAPÍTULO 4: RESULTADOS**

### **4.1. Presentación de Resultados**

En esta encuesta se realizaron preguntas muy directas a los trabajadores que nos permitieron realizar un diagnóstico más preciso de los niveles de estrés, analizar si existe sobrecarga laboral, esfuerzo mental, el clima laboral existente entre compañeros y jefes, definir si tienen claras sus funciones dentro de la empresa, si se aplica la gestión del conocimiento dentro de la organización.

Con los resultados obtenidos en estas encuestas se pretende investigar en que forma el área de Seguridad y Salud en el Trabajo mide la eficiencia y eficacia de la formación y capacitación suministrada a los trabajadores, como también medir el nivel de satisfacción y bienestar que sienten los trabajadores en cuanto a su trabajo y finalmente determinar si existe influencia de condiciones externas a la empresa que afecte al trabajador en sus labores.

Para analizar mejor los resultados de la encuesta, la presentación de los resultados se divide en tres partes, la primera parte hace referencia a la producción del conocimiento sobre la salud organizacional (preguntas 1 a la 8), la segunda parte nos permite analizar el nivel de estrés laboral (preguntas 9 a la 20), y la tercera parte nos brinda información sobre el ambiente organizacional (preguntas 21 a la 25).

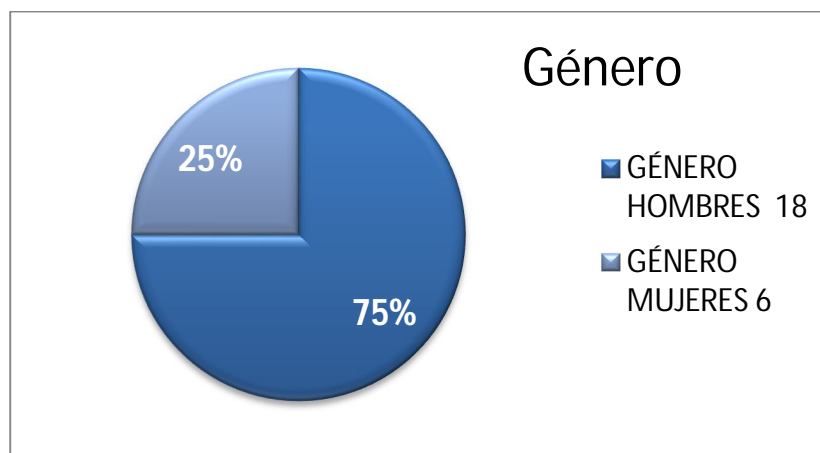
Una vez tabulados los resultados de las 24 encuestas realizados, a continuación se presentan los resultados obtenidos, así:

### a) Gráficos correspondientes a características sociodemográficas

Primero que todo se presentan los resultados en cuanto a las características de tipo socio demográfico de los trabajadores encuestados:

**Género:** Se pudo observar que el personal está compuesto por un 67% de hombres y un 33% de mujeres, por lo cual se puede deducir es por la actividad de la empresa.

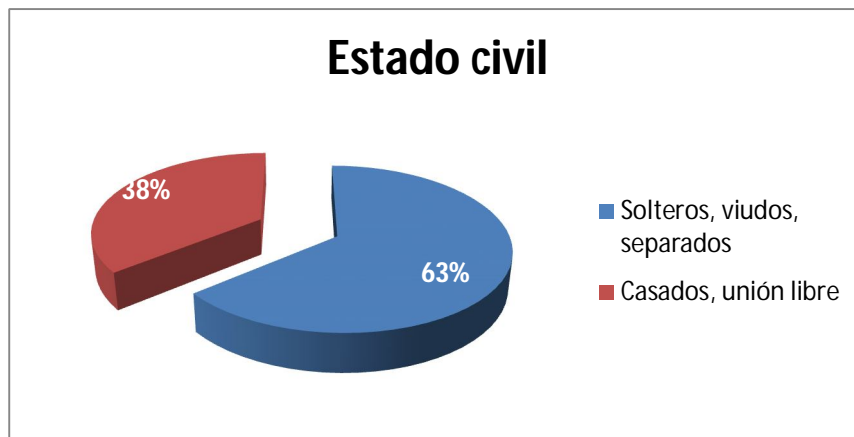
*Ilustración 1. Resultados encuesta - Género*



Fuente: Elaboración propia

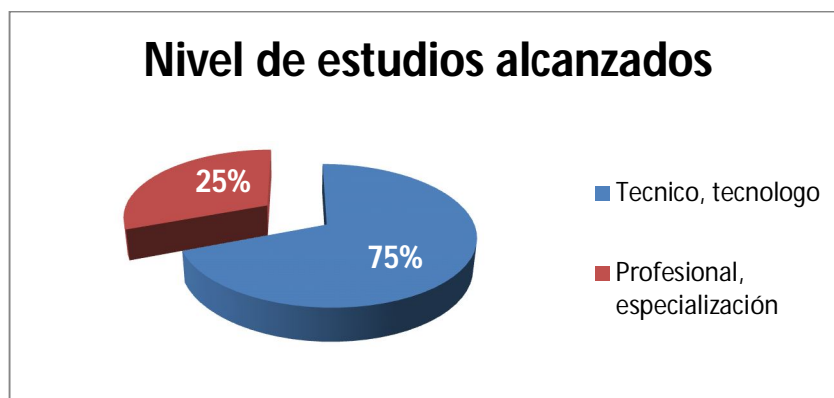
**Edad Promedio:** El promedio de edad en la empresa es de 37.5 años.

**Estado Civil:** Otra información relevante es que el 63% del personal no tiene un hogar establecido, solo el 38% de los trabajadores tiene estado civil casado, teniendo en cuenta la edad promedio, se encontró que hay personas muy jóvenes trabajando, sobretodo en la parte operativa y asistencial, que carecen de experiencia en su gran mayoría y están iniciando su actividad laboral.

*Ilustración 2. Resultados encuesta- Estado civil*

Fuente: Elaboración propia

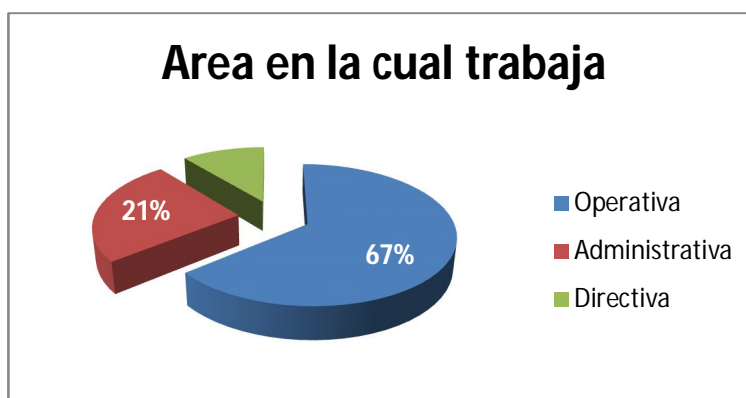
**Nivel De Estudios Alcanzados:** A pesar de que la empresa tiene solo 50 empleados, se evidencia que la mayoría (75%) hace parte de los procesos operativos y no cuentan con formación superior. Los profesionales corresponden a los jefes de área, parte administrativa, líderes de procesos (ingenieros) y las áreas financiera y directiva. Con un 25%.

*Ilustración 3. Resultados encuesta- Nivel de estudios alcanzados*

Fuente: Elaboración propia

**Área en la cual trabaja:** En cuanto a las áreas con más cantidad de personal se encuentra el área operativa con un 67%. Son quienes realizan los procesos, cada área cuenta con uno o dos jefes de departamento que controlan las actividades, la parte directiva está conformada por el 13% y en la parte administrativa se realizan labores de apoyo con un porcentaje de participación del 21%.

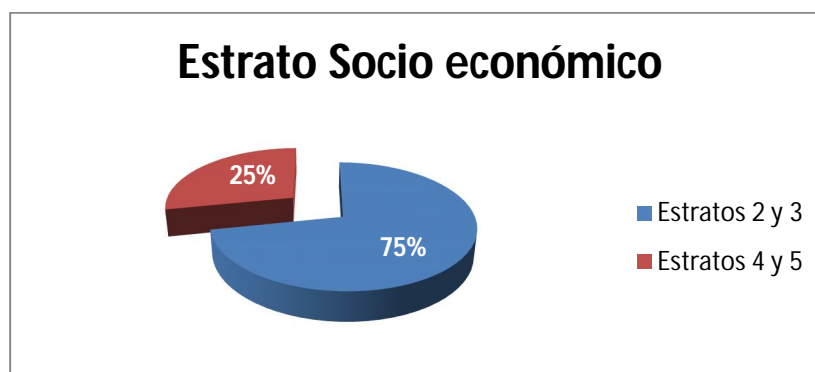
*Ilustración 4. Resultados encuesta- Área en la cual trabaja*



Fuente: Elaboración propia

**Estrato Socioeconómico:** El estrato socioeconómico predominante es el 2 y 3 con un porcentaje del 75% en su totalidad de cargos operativos, el 25% se encuentran en estratos 4 y 5 correspondientes a algunos jefes de área, administrativos y directivos.

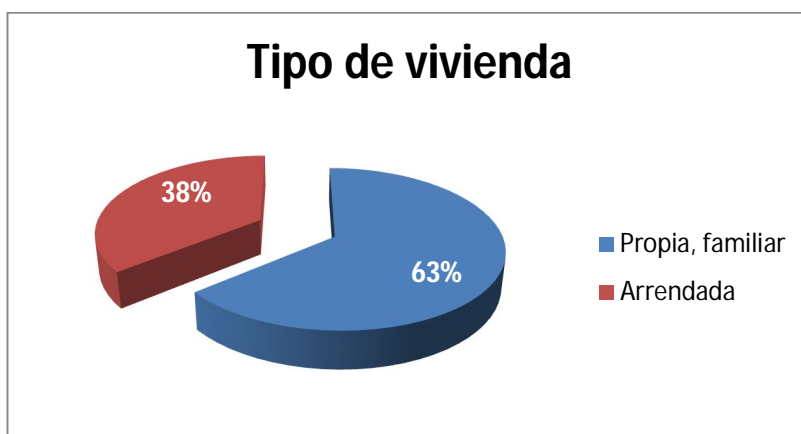
*Ilustración 5. Resultados encuesta-Estrato socio-económico*



Fuente: Elaboración propia

**Tipo de vivienda:** Se encontró que el 63% de los trabajadores viven en casa propia o familiar y el 38% viven en arriendo. La razón por la cual la mayoría viven en casa propia o familiar es en razón a que hay muchos jóvenes que aún viven con sus padres en sus casas paternas. Por su parte los profesionales en su mayoría viven solos y pagan arriendo.

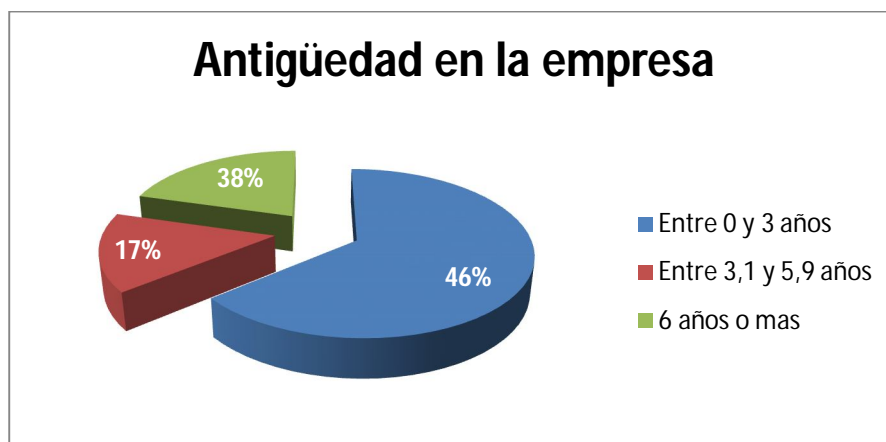
*Ilustración 6. Resultados encuesta- tipo de vivienda*



Fuente: Elaboración propia

**Antigüedad en la empresa:** Se encontró que la estabilidad laboral es muy baja pues solo el 38% de los encuestados llevan más de 6 años trabajando en la empresa y no hay muchas posibilidades de ascender a un cargo mejor debido a que la empresa es muy pequeña y no ofrece proyección a los trabajadores como empleos de carrera, también es una limitante el grado de escolaridad y la poca experiencia con la que cuenta la mayoría de los trabajadores.

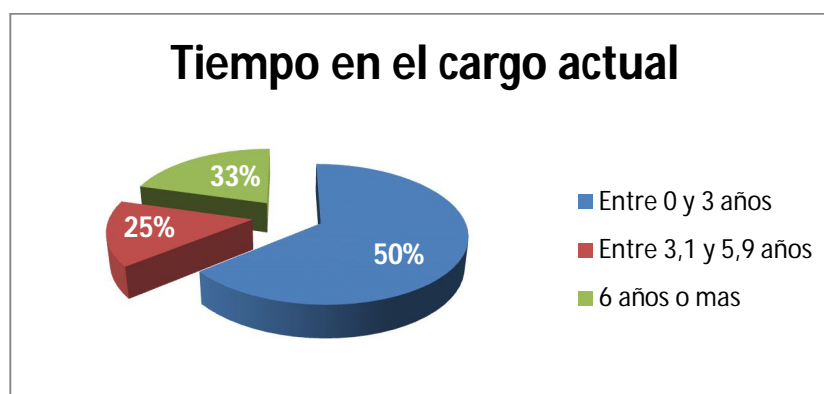
*Ilustración 7. Resultados encuesta-Antigüedad en la empresa*



Fuente: Elaboración propia

**Tiempo en el cargo actual:** De acuerdo con los resultados se puede apreciar que la mayoría de trabajadores son muy recientes, lo que permite suponer que el índice de rotación es demasiado alto, sobre todo en la parte operativa y administrativa, las personas que llevan más tiempo en el cargo actual corresponde a directivos que son accionistas de la Empresa.

*Ilustración 8. Resultados encuesta-Tiempo en el cargo actual*



Fuente: Elaboración propia

Tabla 4. Características Sociodemográficas

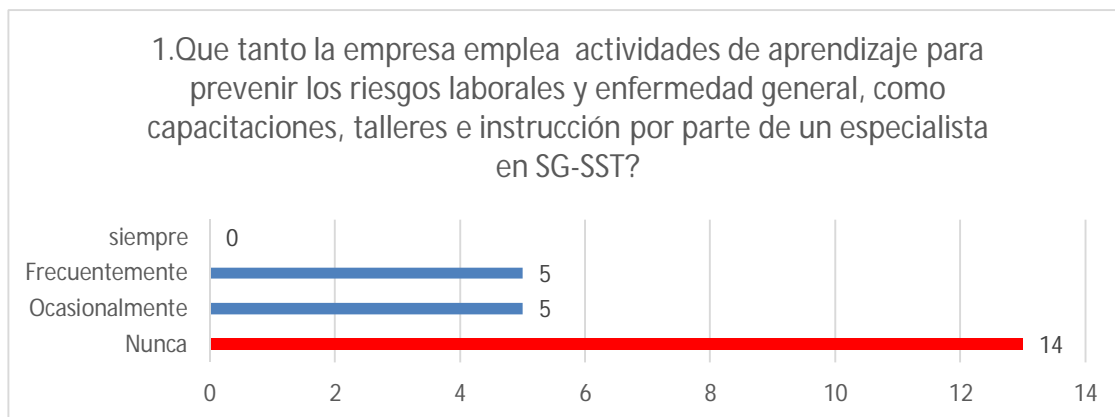
RESULTADOS DE LA ENCUESTA APLICADA A LOS TRABAJADORES DE EQUIPELECTRO CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS			
CARACTERÍSTICAS		CANTIDAD	RESULTADOS
GÉNERO	HOMBRES	18	75%
	MUJERES	6	25%
EDAD PROMEDIO	EDAD PROMEDIO	37,5	100%
ESTADO CIVIL	SOLTEROS, VIUDOS, SEPARADOS	15	63%
	CASADOS, UNIÓN LIBRE	9	38%
NIVEL DE ESTUDIOS ALCANZADOS	TÉCNICO-TECNÓLOGO	18	75%
	PROFESIONAL-ESPECIALIZACIÓN	6	25%
ÁREA EN LA CUAL TRABAJA	OPERATIVO	16	67%
	ADMINISTRATIVO	5	21%
	DIRECTIVO	5	21%
ESTRATO SOCIO ECONÓMICO	ESTRATO 2 Y 3	18	75%
	ESTRATO 4 Y 5	6	25%
TIPO DE VIVIENDA	PROPIA, FAMILIAR	9	38%
	VIVIENDA ARRENDADA	15	63%
ANTIGÜEDAD EN LA EMPRESA	ENTRE 0 Y 3 AÑOS	11	46%
	ENTRE 3,1 Y 5.9 AÑOS	4	17%
	6 AÑOS O MAS	9	38%
TIEMPO EN EL CARGO ACTUAL	ENTRE 0 Y 3 AÑOS	12	50%
	ENTRE 3,1 Y 5.9 AÑOS	8	33%
	6 AÑOS O MAS	6	25%

Fuente: Diseño propio

**b) Gráficos correspondientes preguntas 1-8 - Producción de conocimiento sobre la salud organizacional:**

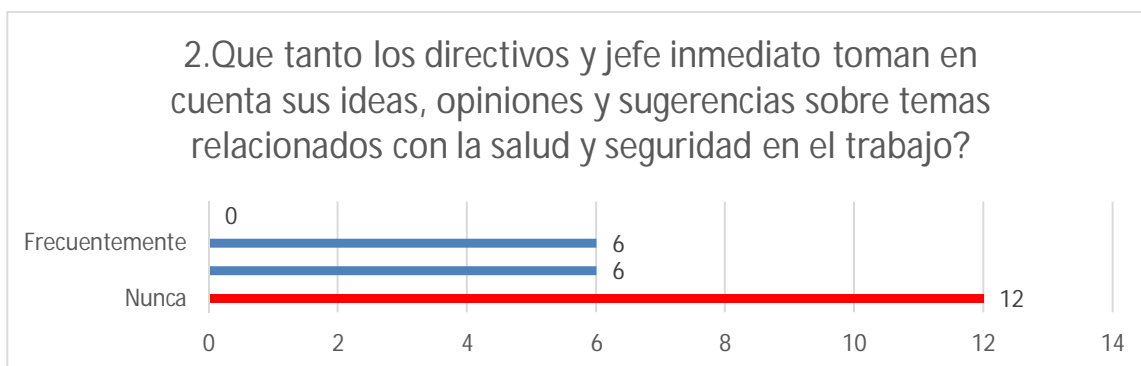
Se presenta el análisis en donde el grado de valoración más negativo es nunca y en las gráficas se resalta con el color rojo y el más positivo es siempre y se resaltarán en las gráficas en color azul. Esta parte de la encuesta permite determinar la situación actual con relación a la producción del conocimiento organizacional en SST.

*Ilustración 9. Resultados encuesta: pregunta 1*



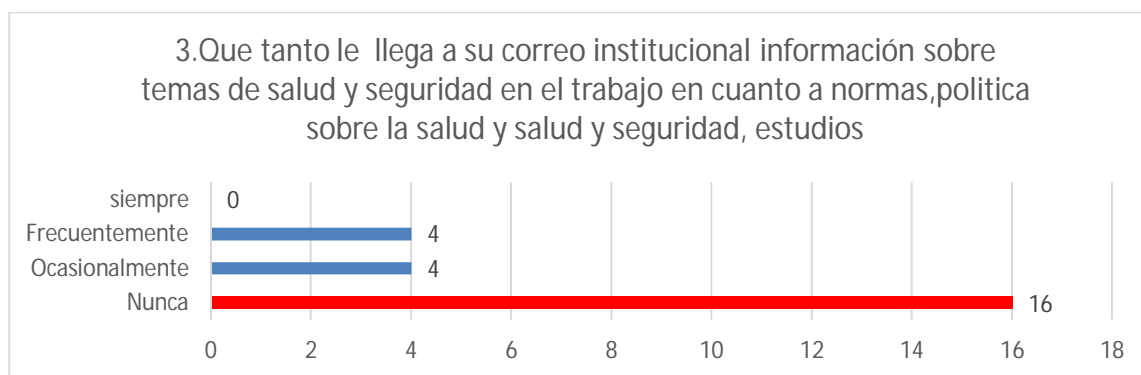
Fuente: Elaboración propia

*Ilustración 10. Resultados encuesta pregunta 2.*



Fuente: Elaboración propia

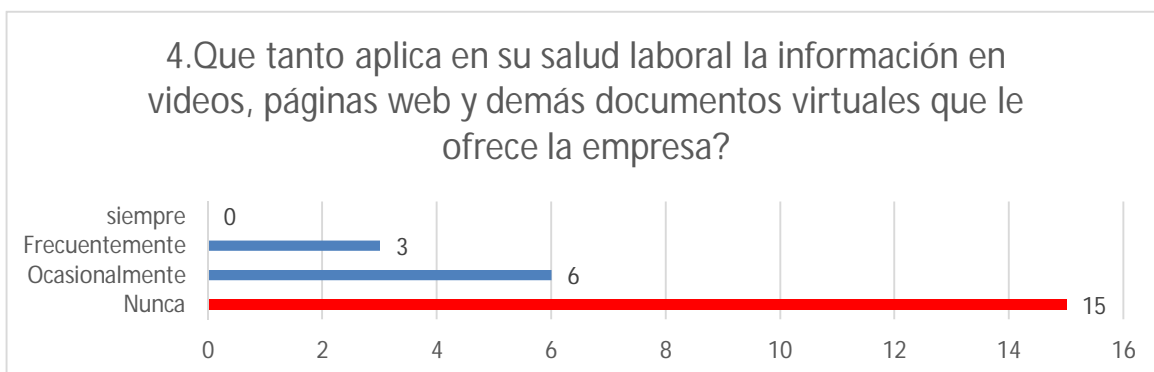
*Ilustración 11 .Resultado encuesta pregunta 3.*



Fuente: Elaboración propia

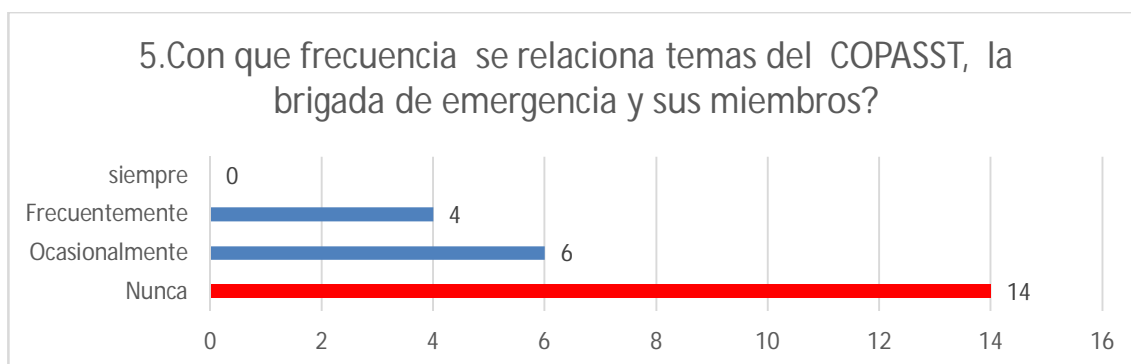


*Ilustración 12. Resultado encuesta pregunta 4.*



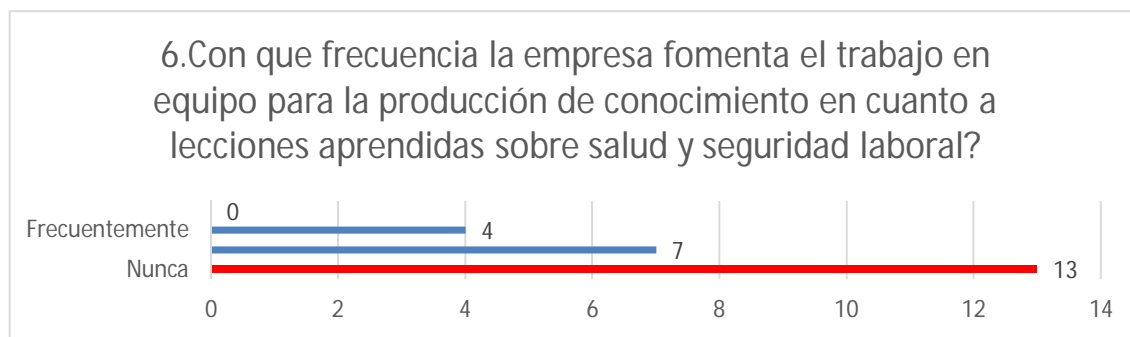
Fuente: Elaboración propia

*Ilustración 13. Resultado encuesta pregunta 5*



Fuente: Elaboración propia

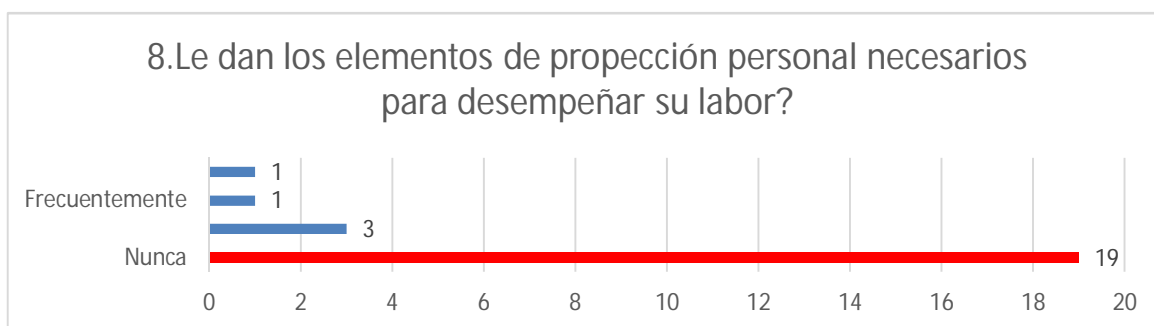
*Ilustración 14. Resultado encuesta pregunta 6*



Fuente: Elaboración propia

*Ilustración 15. Resultado encuesta pregunta 7.*

Fuente: Elaboración propia

*Ilustración 16. Resultado encuesta pregunta 8*

Fuente: Elaboración propia

Tabla 5. Análisis preguntas 1-8. Producción conocimiento

PRODUCCION DE CONOCIMIENTO SOBRE LA SALUD ORGANIZACIONAL		Siempre	%	Frecuente	%	Ocasional mente	%	Nunca	%
1	Que tanto la empresa emplea actividades de aprendizaje para prevenir los riesgos laborales y enfermedad general, como capacitaciones, talleres e instrucción por parte de un especialista ?	0	0%	5	21%	5	21%	14	58%
2	Que tanto los directivos y jefe inmediato toman en cuenta sus ideas, opiniones y sugerencias sobre temas relacionados con la salud y seguridad en el trabajo?	0	0%	6	25%	6	25%	12	50%
3	Que tanto le llega a su correo institucional información sobre temas de salud y seguridad en el trabajo en cuanto a normas, política sobre la salud y seguridad, estudios sobre enfermedad laboral, sobre prevención de la enfermedad, informes del COPASST?	0	0%	4	17%	4	17%	16	66%
4	Que tanto aplica en su salud laboral la información en videos, páginas web y demás documentos virtuales que le ofrece la empresa?	0	0%	3	13%	6	25%	15	63%
5	Con que frecuencia se relaciona temas del COPASST, la brigada de emergencia y sus miembros?	0	0%	4	17%	6	25%	14	58%
6	Con que frecuencia la empresa fomenta el trabajo en equipo para la producción de conocimiento en cuanto a lecciones aprendidas sobre salud y seguridad laboral?	0	0%	4	17%	4	17%	13	54%
7	Le informaron con claridad si la empresa esta al día con el último Decreto 1072 de 2015 en SG-SST en su implementación?	0	0%	0	0%	5	21%	19	79%
8	Le dan los elementos de protección personal necesarios para desempeñar su labor?	1	4%	1	4%	3	13%	19	79%

Fuente: Elaboración propia

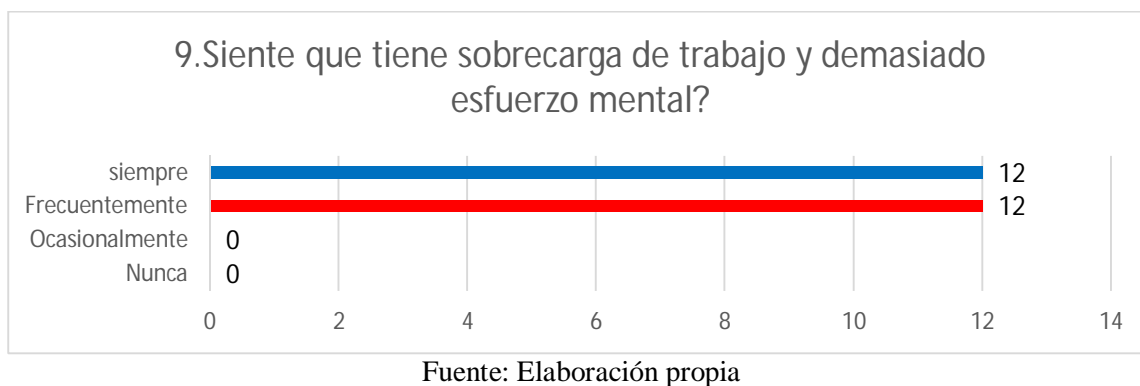
A continuación se presenta el análisis de las ilustraciones 9 – 16 relacionadas con las preguntas de la 1-8 sobre la producción de conocimiento en salud organizacional que está detalla en porcentaje en la tabla 4. Se encontró que para el 58% del personal, la empresa no realiza actividades que fomenten el aprendizaje organizacional en cuanto a prevención de riesgos y enfermedad profesional, el 50% manifestó que los directivos y jefes nunca toman en cuenta sus quejas o sugerencias sobre salud y seguridad, el 63% manifestó que nunca aplica a su salud temas de prevención por falta de tiempo, el 58% manifestó que nunca han tenido relación con los miembros de la brigada, el comité de convivencia y el COPASST, el 79% manifestó que la empresa no les ha informado si ya tienen implementado el SG-SST vigente, el 79% manifestó que nunca le han entregado completo los EPP.

### b. Ilustraciones correspondientes preguntas 9-20 - Evaluación del estrés laboral

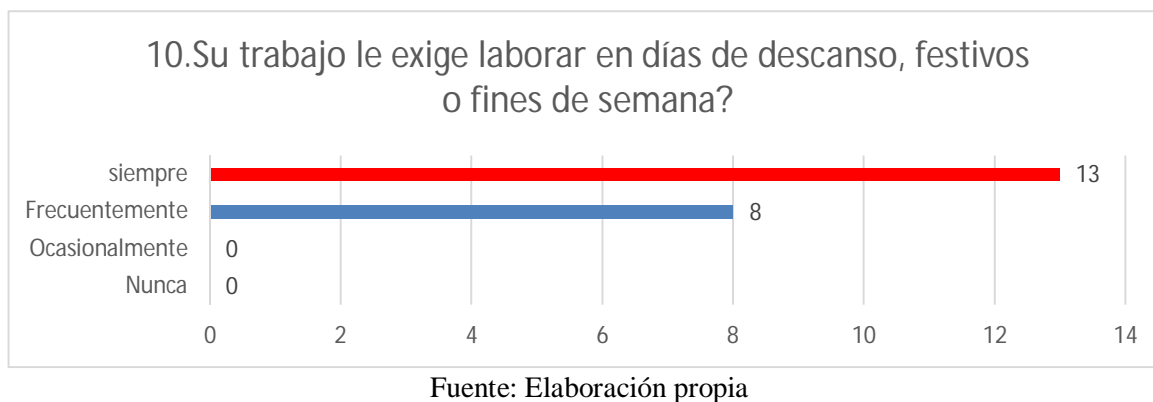
Se presenta el análisis en donde el grado de valoración más negativo es siempre, en las gráficas se resalta en el color rojo y el más positivo es nunca, que en la gráfica se resalta con color azul.

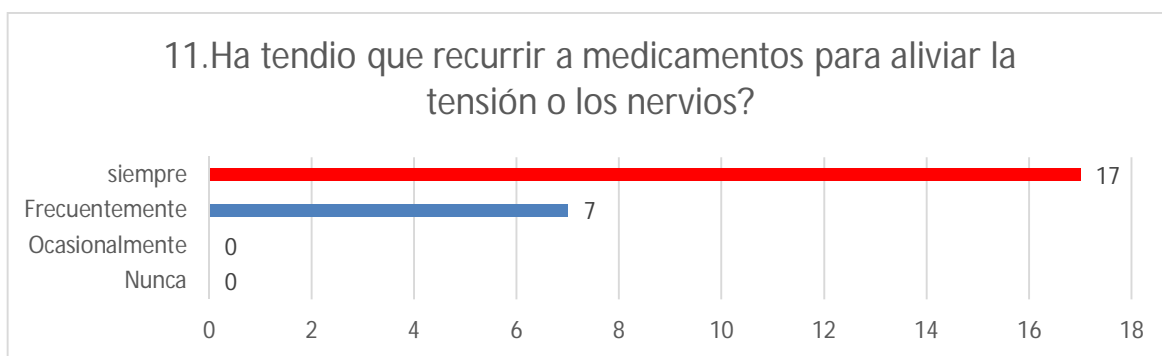
Continuamos con la segunda parte de la encuesta la cual permite determinar el nivel de estrés que se maneja al interior de la empresa.

*Ilustración 17. Resultado encuesta pregunta 9*

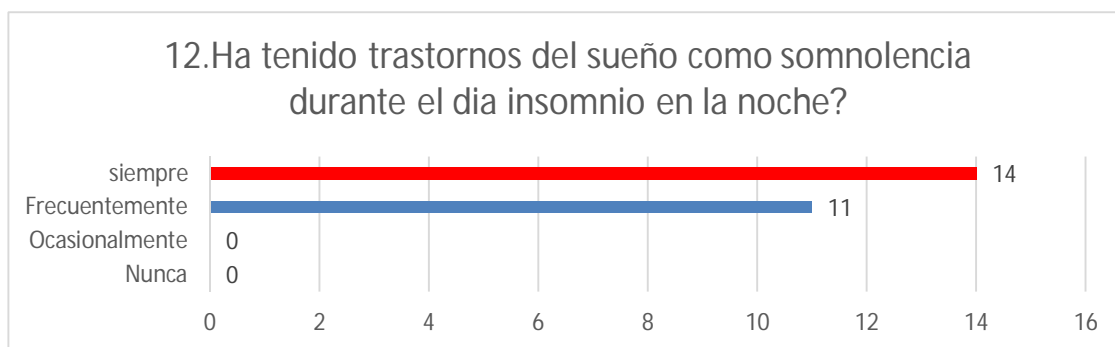


*Ilustración 18. Resultado encuesta pregunta 10*

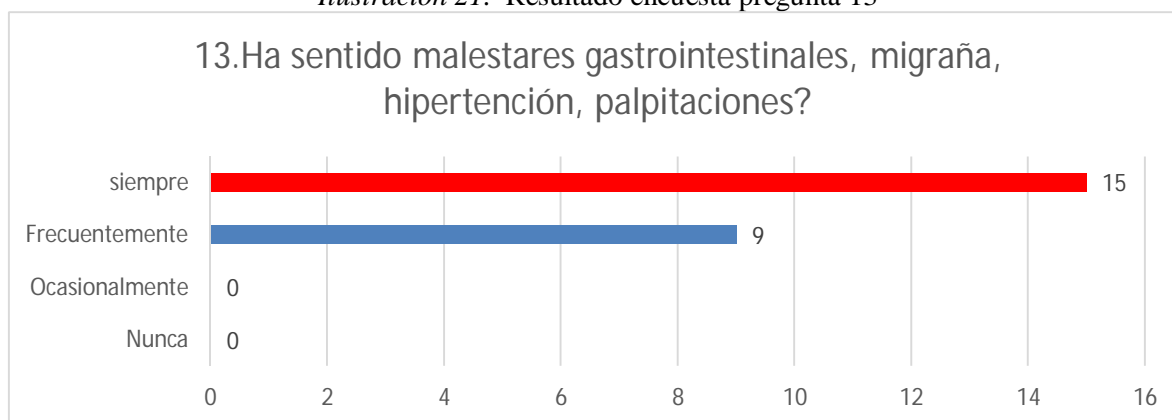


*Ilustración 19. Resultado encuesta pregunta 11*

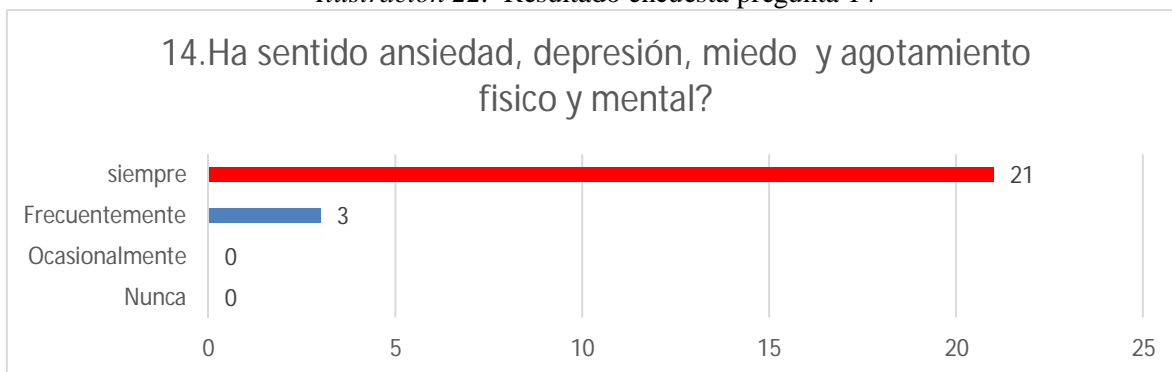
Fuente: Elaboración propia

*Ilustración 20. Resultado encuesta pregunta 12.*

Fuente: Elaboración propia

*Ilustración 21. Resultado encuesta pregunta 13*

Fuente: Elaboración propia

*Ilustración 22. Resultado encuesta pregunta 14*

Fuente: Elaboración propia

*Ilustración 23. Resultado encuesta pregunta 15*

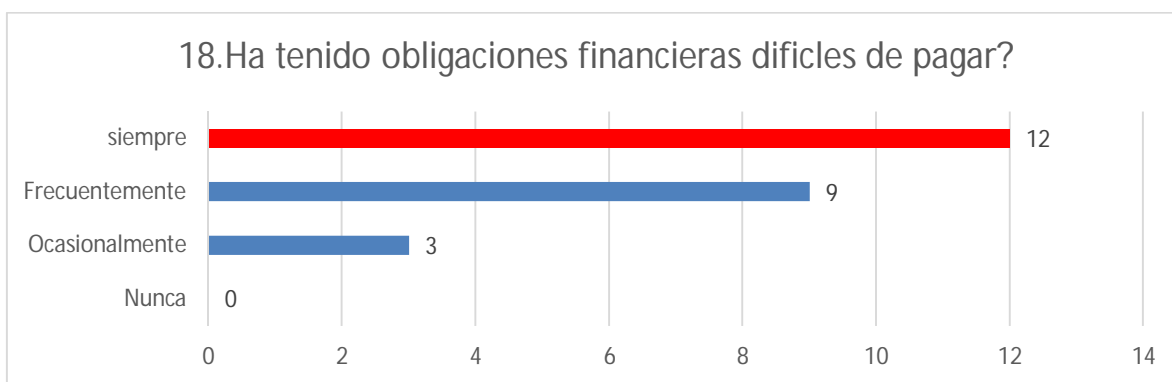
Fuente: Elaboración propia

*Ilustración 24. Resultado encuesta pregunta 16*

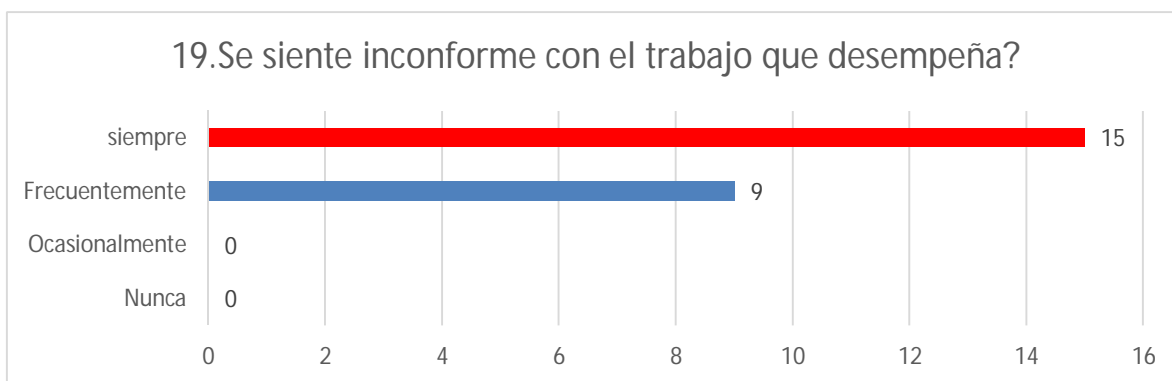
Fuente: Elaboración propia

*Ilustración 25. Resultado encuesta pregunta 17*

Fuente: Elaboración propia

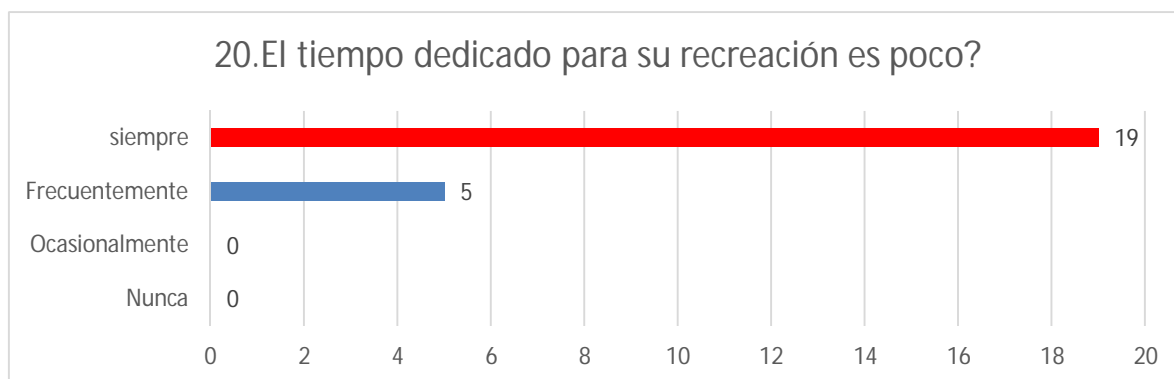
*Ilustración 26. Resultado encuesta pregunta 18.*

Fuente: Elaboración propia

*Ilustración 27. Resultado encuesta pregunta 19*

Fuente: Elaboración propia

Ilustración 28. Resultado encuesta pregunta 20



Fuente: Elaboración propia

Tabla 6. Análisis preguntas 9 – 20 - Nivel de estrés

EVALUACION SOBRE ESTRÉS LABORAL		Siempre	%	Frecuente	%	Ocasional mente	%	Nunca	%
9	Siente que tiene sobrecarga de trabajo y demasiado esfuerzo mental?	12	50%	12	50%	0	0%	0	0%
10	Su trabajo le exige laborar en días de descanso, festivos o fines de semana?	13	54%	8	33%	0	0%	0	0%
11	Ha tendio que recurrir a medicamentos para aliviar la tensión o los nervios?	17	71%	7	29%	0	0%	0	0%
12	Ha tenido trastornos del sueño como somnolencia durante el día insomnio en la noche?	14	58%	11	46%	0	0%	0	0%
13	Ha sentido malestares gastrointestinales, migraña, hipertención, palpitaciones?	15	63%	9	38%	0	0%	0	0%
14	Ha sentido ansiedad, depresión, miedo y agotamiento físico y mental?	21	88%	3	13%	0	0%	0	0%
15	Tiene que llevar el trabajo a la casa?	18	75%	6	25%	0	0%	0	0%
16	Su jefe directo determina cuando debe terminar una tarea?	13	45%	10	42%	0	0%	0	0%
17	El ambiente de trabajo es tenso?	19	79%	3	13%	2	8%	0	0%
18	Ha tenido obligaciones financieras difíciles de pagar?	12	50%	9	38%	3	13%	0	0%
19	Se siente inconforme con el trabajo que desempeña?	15	62%	9	38%	0	0%	0	0%
20	El tiempo dedicado para su recreación es poco?	19	79%	5	21%	0	0%	0	0%

Fuente: Creación propia

A continuación se presenta el análisis de la ilustraciones 17-28 relacionadas con las preguntas 9 a la 20 sobre la evaluación del nivel de estrés dentro de la organización, que está detalla en porcentaje en la tabla 5. El 50% del personal manifiesta estar siempre con sobre carga laboral, para el 54% su trabajo le exige laboral fines de semana, el 71% ha tenido que recurrir a medicamentos para calmar la ansiedad y los nervios, el 58% ha tenido trastornos de sueño, el 63% ha tenido molestias gastrointestinales, el 88% ha sentido

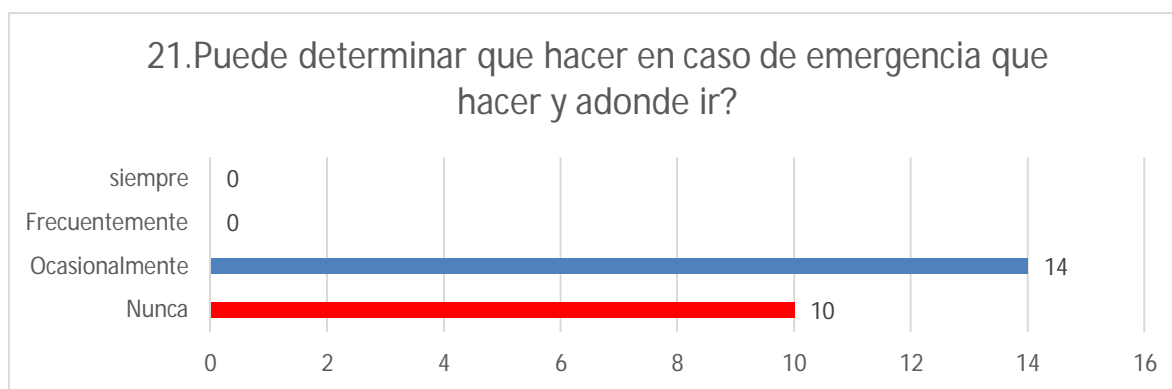


depresión y agotamiento general, el 45% manifiesta que los jefes son muy autoritarios con el cumplimiento del trabajo, el 79% manifiesta que el ambiente de trabajo es tenso, el 50% ha tenido obligaciones financieras difíciles de pagar, el 62% se siente inconforme con su trabajo y el 79% manifiesta que no tiene tiempo para actividades recreativas.

### c. Gráficos correspondientes preguntas 21-25 - Evaluación medio ambiente organizacional

Se presenta el análisis en donde el grado de valoración más negativo es nunca, en las gráficas se resalta con el color rojo y el más positivo es siempre que en la gráfica se resalta con color azul. Continuamos con la tercera parte de la encuesta la cual permite determinar el nivel de conocimiento del ambiente organizacional.

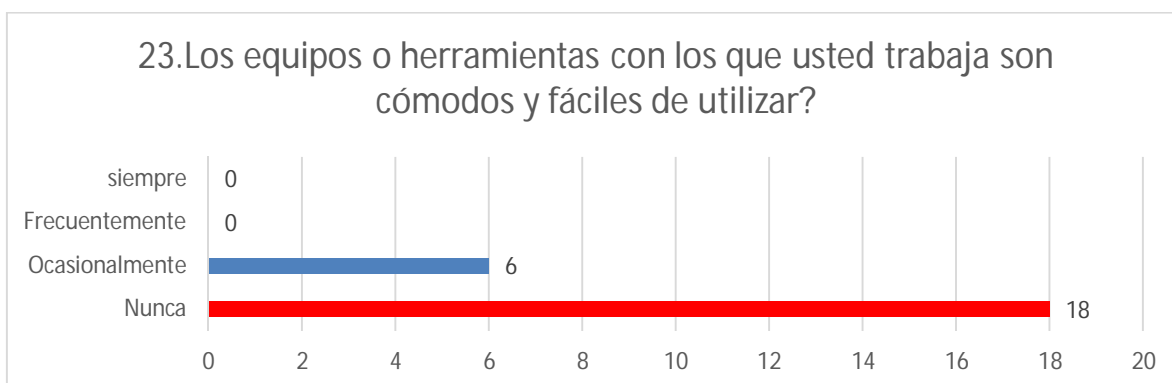
*Ilustración 29. Resultado encuesta pregunta 21*



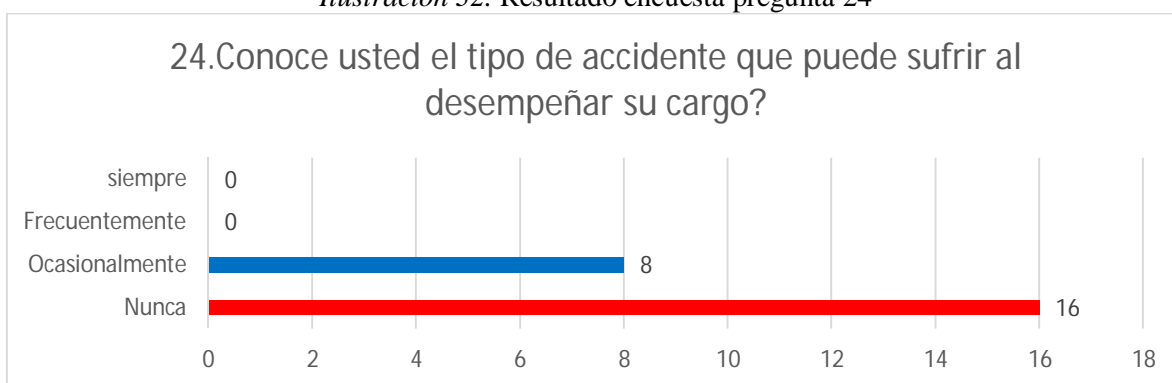
Fuente: Elaboración propia

*Ilustración 30. Resultado encuesta pregunta 22*

Fuente: Elaboración propia

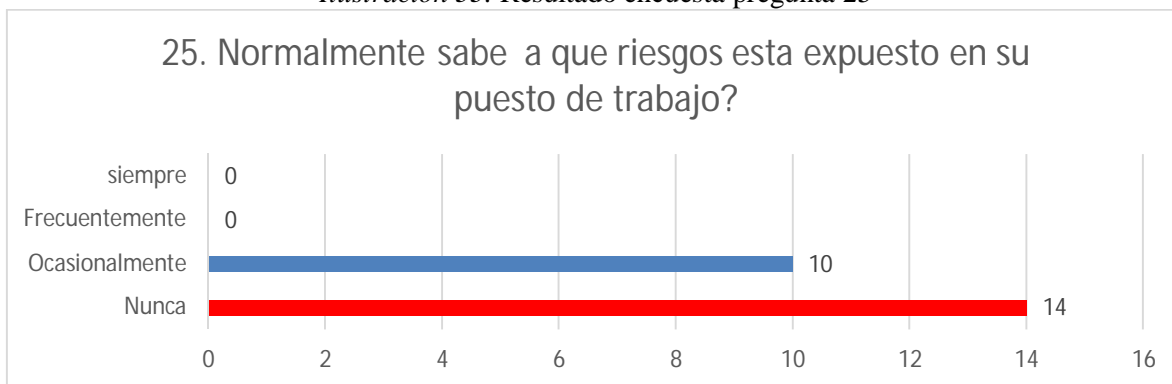
*Ilustración 31. Resultado encuesta pregunta 23*

Fuente: Elaboración propia

*Ilustración 32. Resultado encuesta pregunta 24*

Fuente: Elaboración propia

Ilustración 33. Resultado encuesta pregunta 25



Fuente: Elaboración propia

A continuación se presenta el análisis de las ilustraciones (29-33) relacionadas con las preguntas (21 – 25) sobre la evaluación del conocimiento del medio ambiente organizacional. Se presenta el análisis de la encuesta de los puntos 21 al 25. Se determina si los colaboradores conocen su ambiente de trabajo en cuanto a seguridad y peligros y se conoce los protocolos para una emergencia, si sabe identificar el punto de encuentro. En la tabla 6 se relacionan en porcentajes del total de los encuestados.

Tabla 7. Análisis preguntas 21 – 25 Ambiente Organizacional

EVALUACION SOBRE CONOCIMIENTO DEL AMBIENTE ORGANIZACIONAL		Siempre	%	Frecuente	%	Ocasional mente	%	Nunca	%
21	Puede determinar que hacer en caso de emergencia que hacer y	0	0%	0	0%	14	58%	10	42%
22	Siente que su puesto de trabajo es seguro?	0	0%	0	0%	3	13%	21	88%
23	Los equipos o herramientas con los que usted trabaja son cómodos y	0	0%	0	0%	6	25%	18	75%
24	Conoce usted el tipo de accidente que puede sufrir al desempeñar su	0	0%	0	0%	8	33%	16	67%
25	Normalmente sabe a que riesgos esta expuesto en su puesto de	0	0%	0	0%	10	42%	14	58%

Fuente: Creación propia

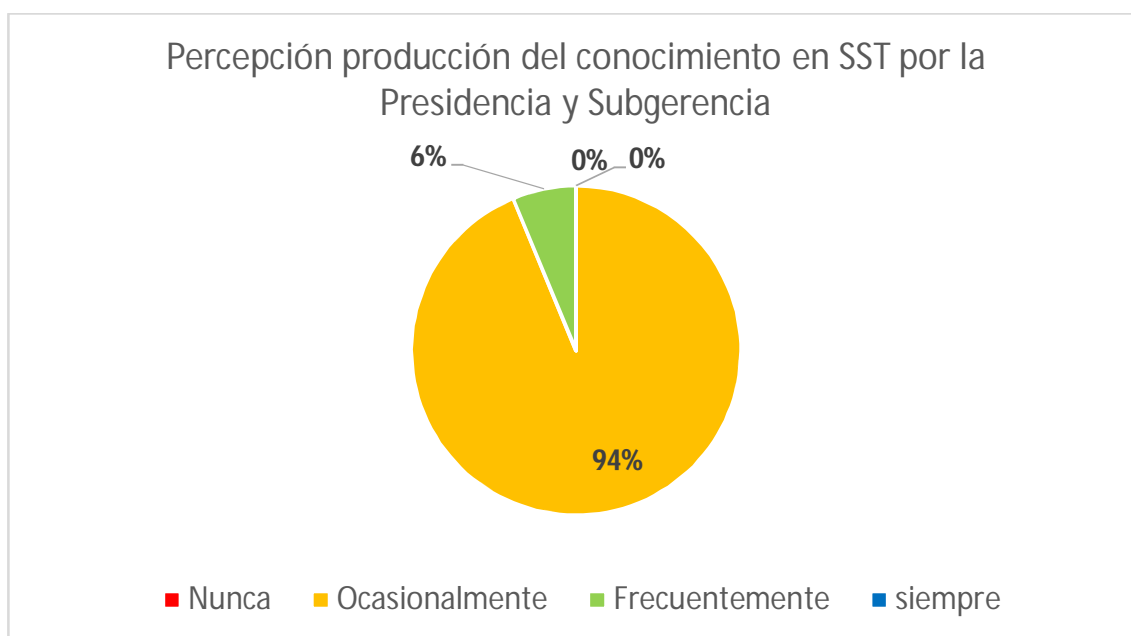
Se encontró que el 58% del personal no tiene claro que hacer en caso de emergencia, el 88% siente que su puesto de trabajo es inseguro y que no se hace mucho al

respecto, el 75% del personal manifiesta que sus equipos de trabajo y herramientas no son fáciles de manejar por lo que puede ocasionar algún tipo de accidente, el 67% del personal no tiene claridad qué tipo de accidente puede sufrir en la realización de su labor, el 58% no sabe a qué riesgos está expuesto en su sitio de trabajo ya que no recibe esta información dentro de la inducción del cargo cuando ingresa a la empresa.

## CAPÍTULO 5: CONCLUSIONES

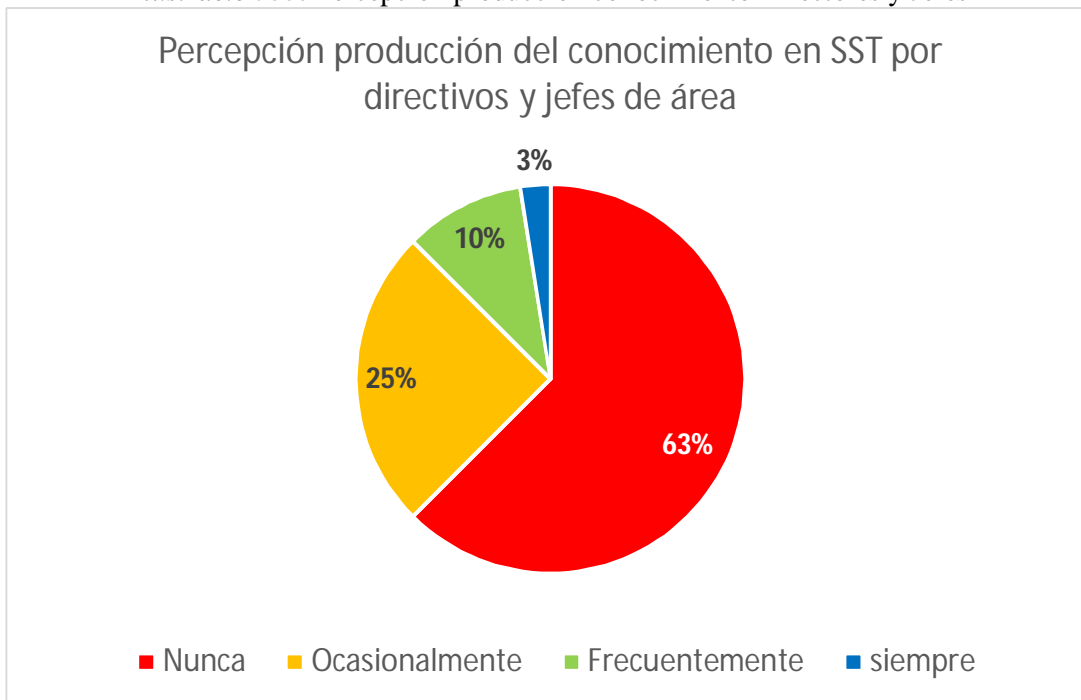
### 5.1 Resumen de Hallazgos

*Ilustración 34. Percepción producción conocimiento Presidencia y Subgerencia*



Fuente: Elaboración propia

*Ilustración 35. Percepción producción conocimiento Directores y Jefes*



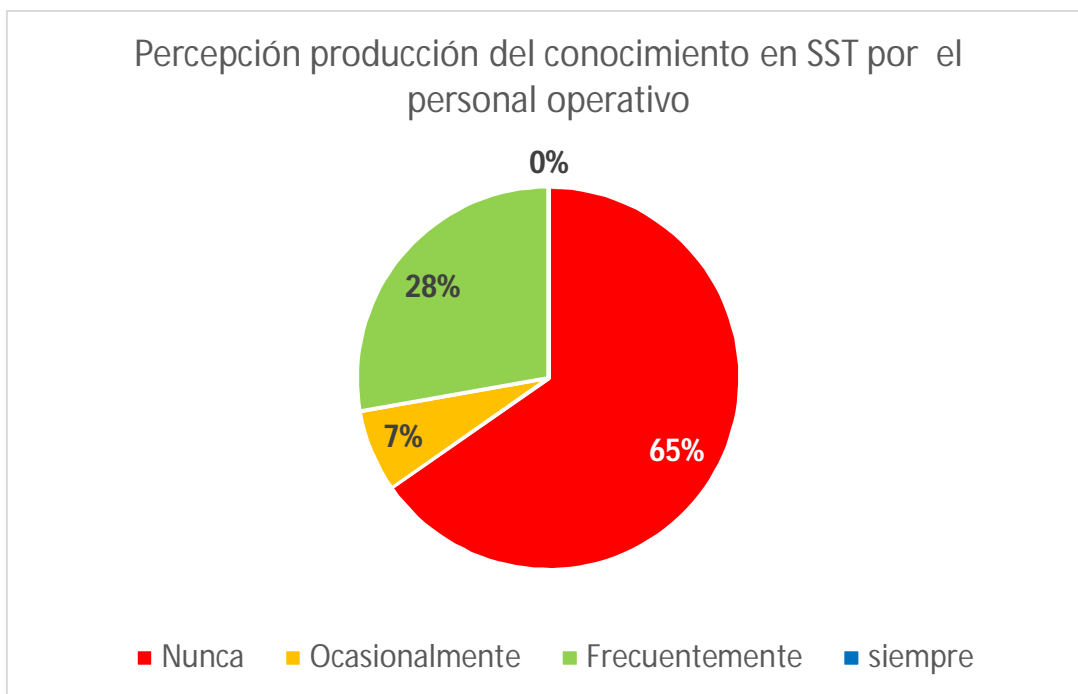
Fuente: Elaboración propia

*Ilustración 36. Percepción producción conocimiento Personal Administrativo*



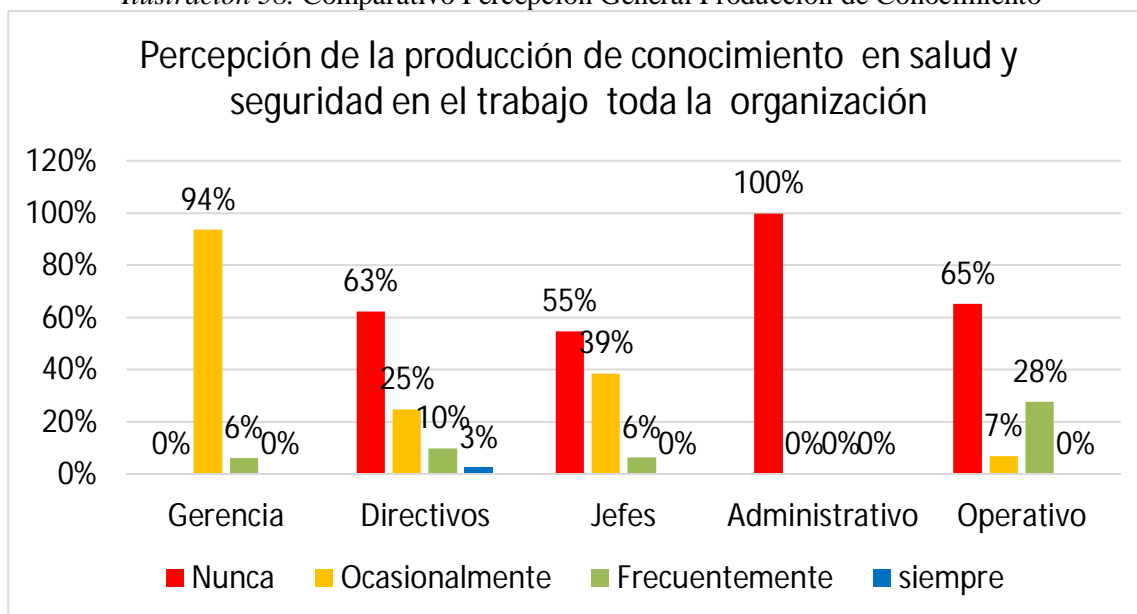
Fuente: Elaboración propia

*Ilustración 37. Percepción producción conocimiento Personal Operativo*



Fuente : Elaboración propia

*Ilustración 38. Comparativo Percepción General Producción de Conocimiento*

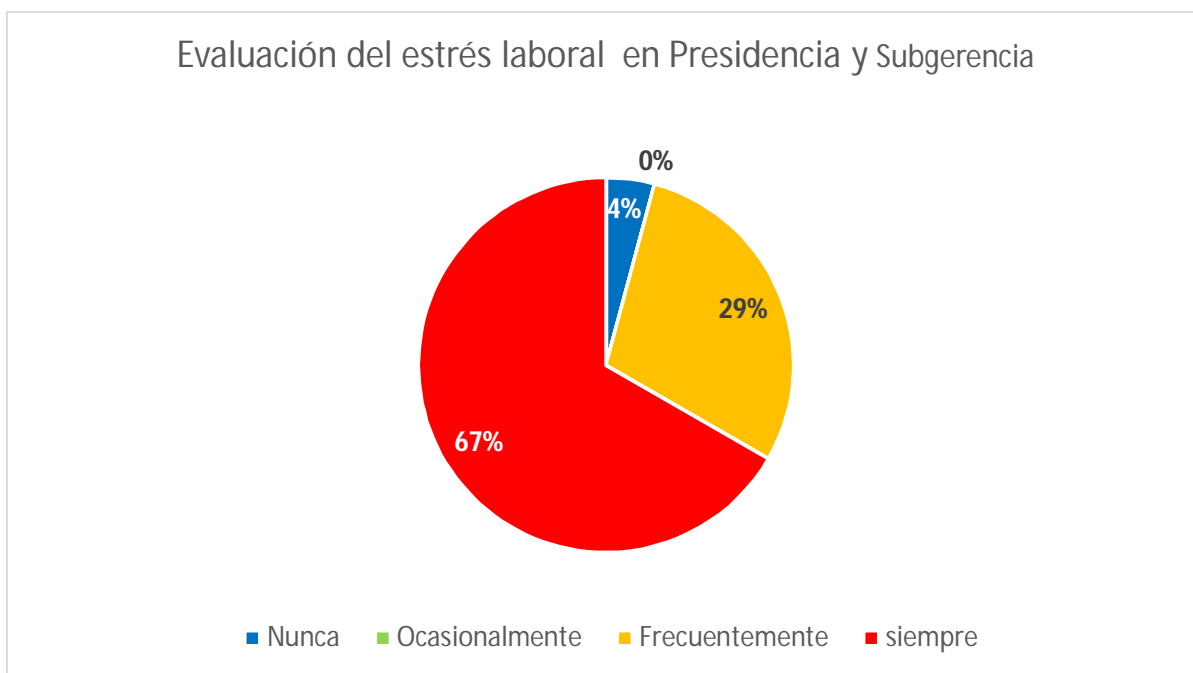


Fuente: Elaboración propia

Con relación a las ilustraciones 34 a la 38, estos datos estadísticos nos muestran que la alta dirección considera que se realiza ocasionalmente, pero para el resto de la organización nunca se fomentan actividades para la producción de conocimiento sobre salud y seguridad en el trabajo, y este desconocimiento afecta el riesgo laboral, lo cual puede ocasionar un aumento de accidentalidad, de ausentismo, incapacidades y disminución en la productividad de la empresa.

Adicionalmente, después de finalizada la pregunta ocho, se dejó un espacio en la encuesta para observaciones y sugerencias, allí el aspecto más mencionado fue que la empresa debería implementar el Decreto 1072 de 2015 para así entre todos participar con la implementación del Sistema de Gestión de Salud y Seguridad en el Trabajo (SG-SST), este sistema les mejoraría su ambiente laboral y se sentirían más motivados.

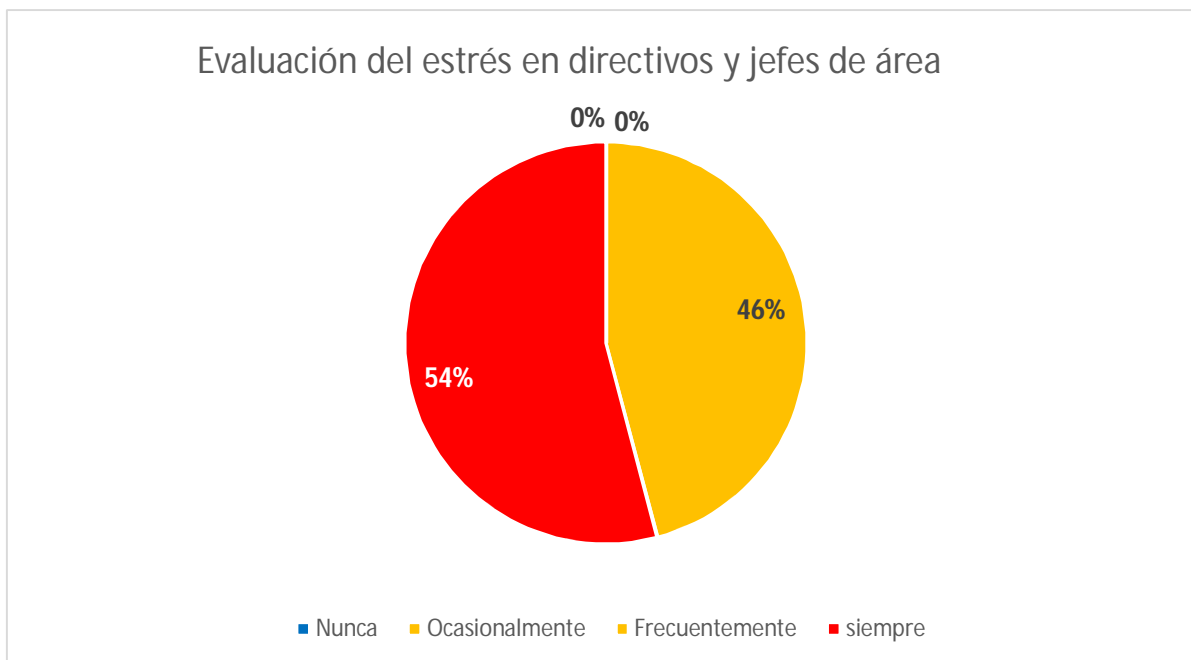
*Ilustración 39. Percepción estrés laboral Presidencia y Subgerencia*



. Fuente: Elaboración propia

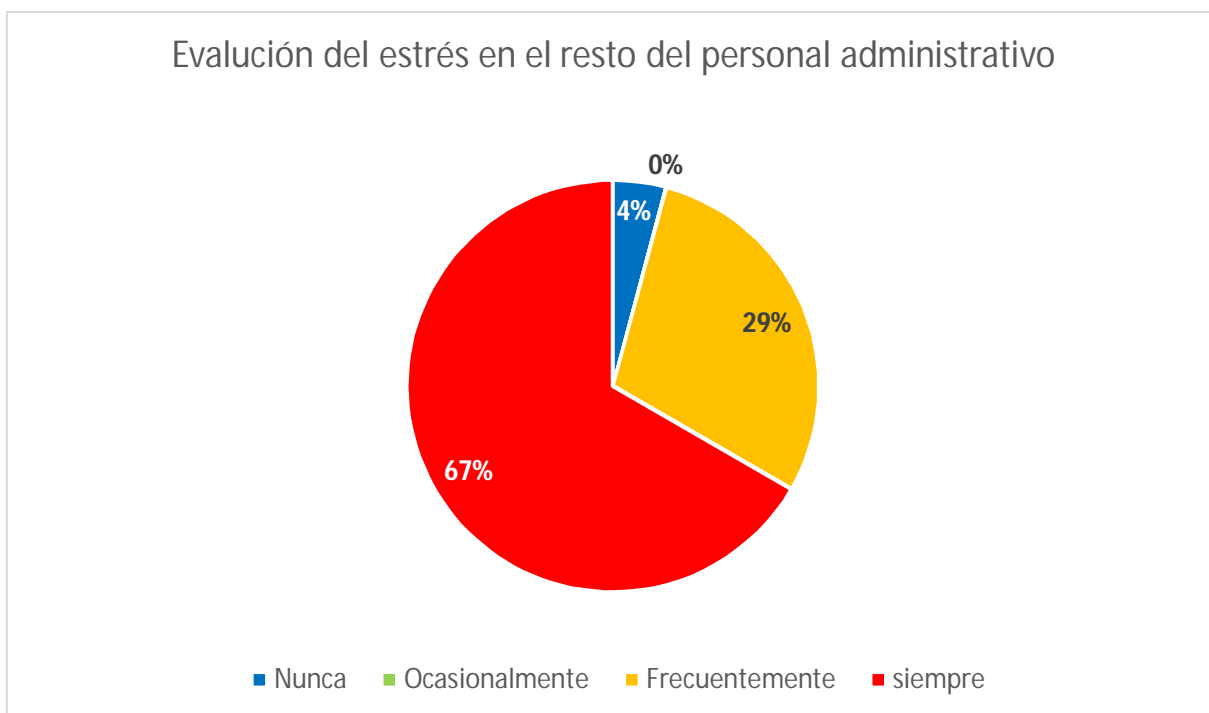


*Ilustración 40. Percepción estrés laboral Directivos y Jefes*



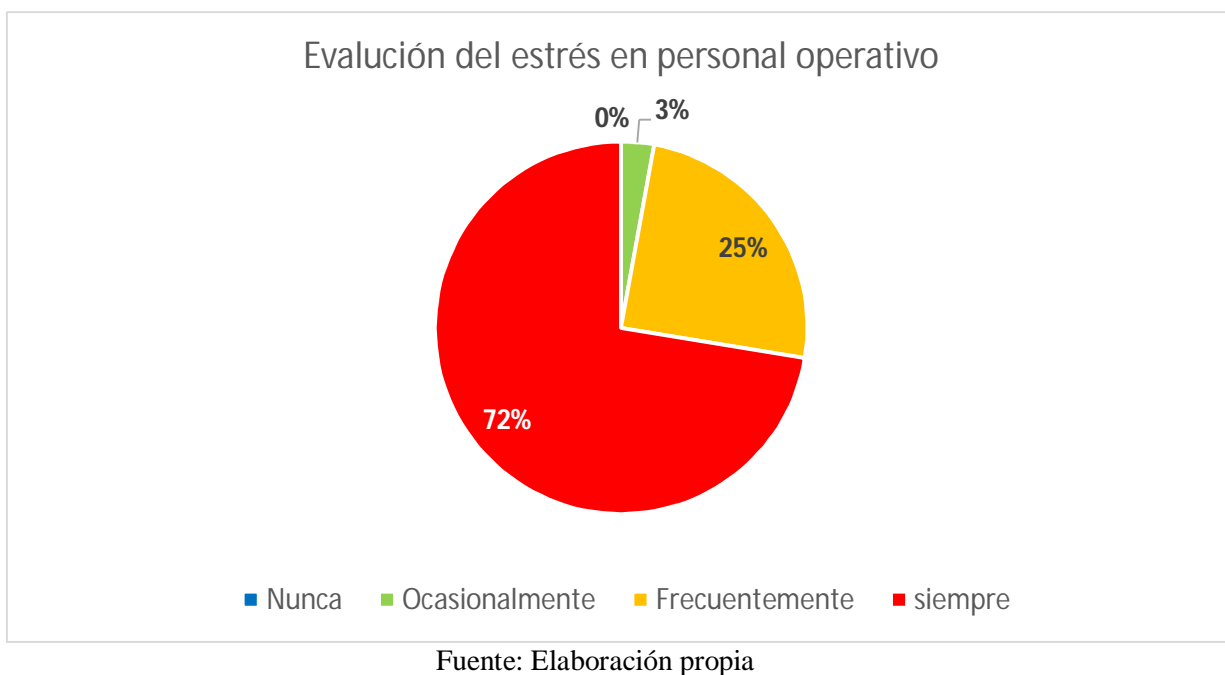
Fuente: Elaboración propia

*Ilustración 41. Percepción estrés laboral Personal Administrativo*

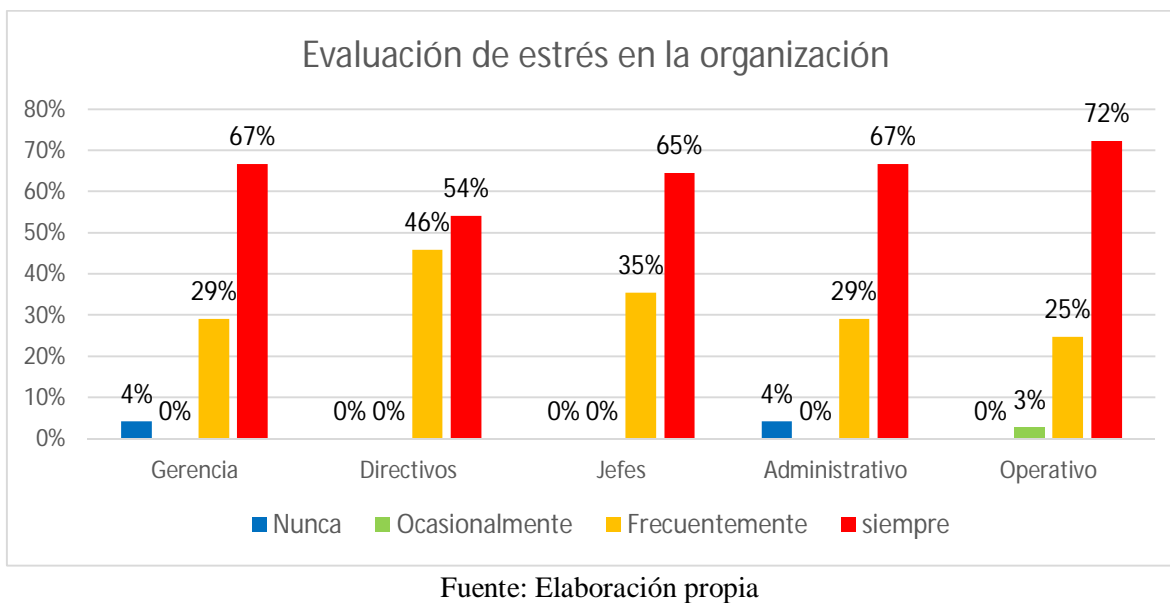


. Fuente: Elaboración propia

*Ilustración 42. Percepción estrés Laboral Personal Operativo*



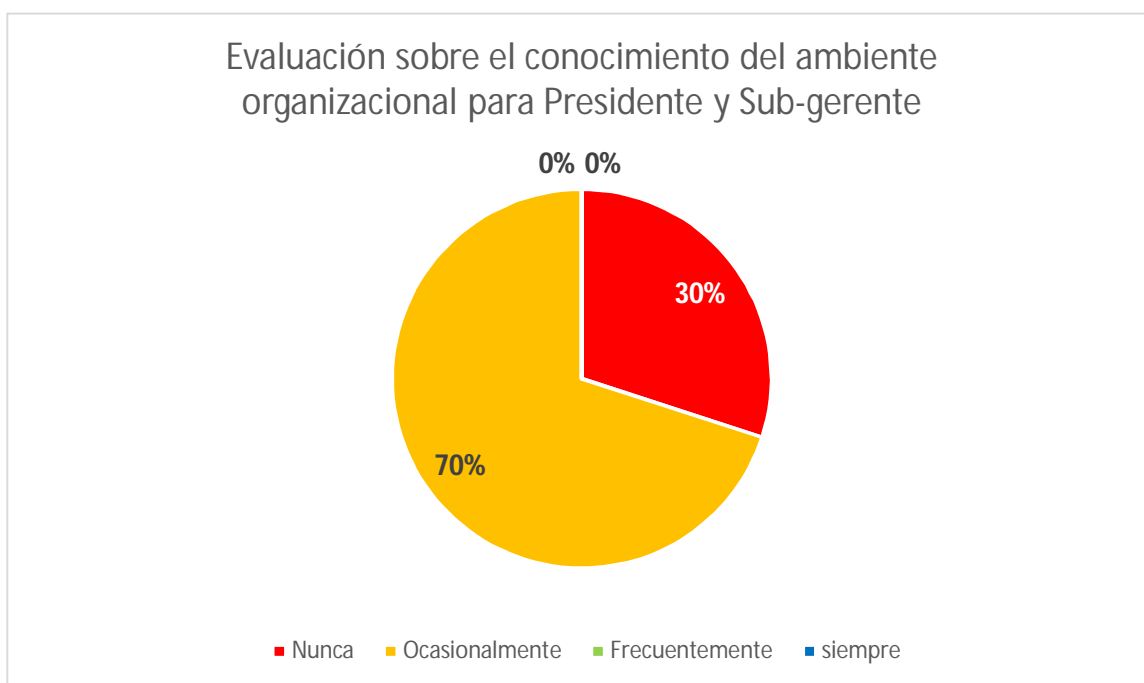
*Ilustración 43. Comparativo percepción General Estrés Laboral*



A continuación se relaciona el análisis de las ilustraciones 39-43, donde se hace una relación del nivel de estrés pero por áreas de trabajo: La alta gerencia manifiesta un estrés

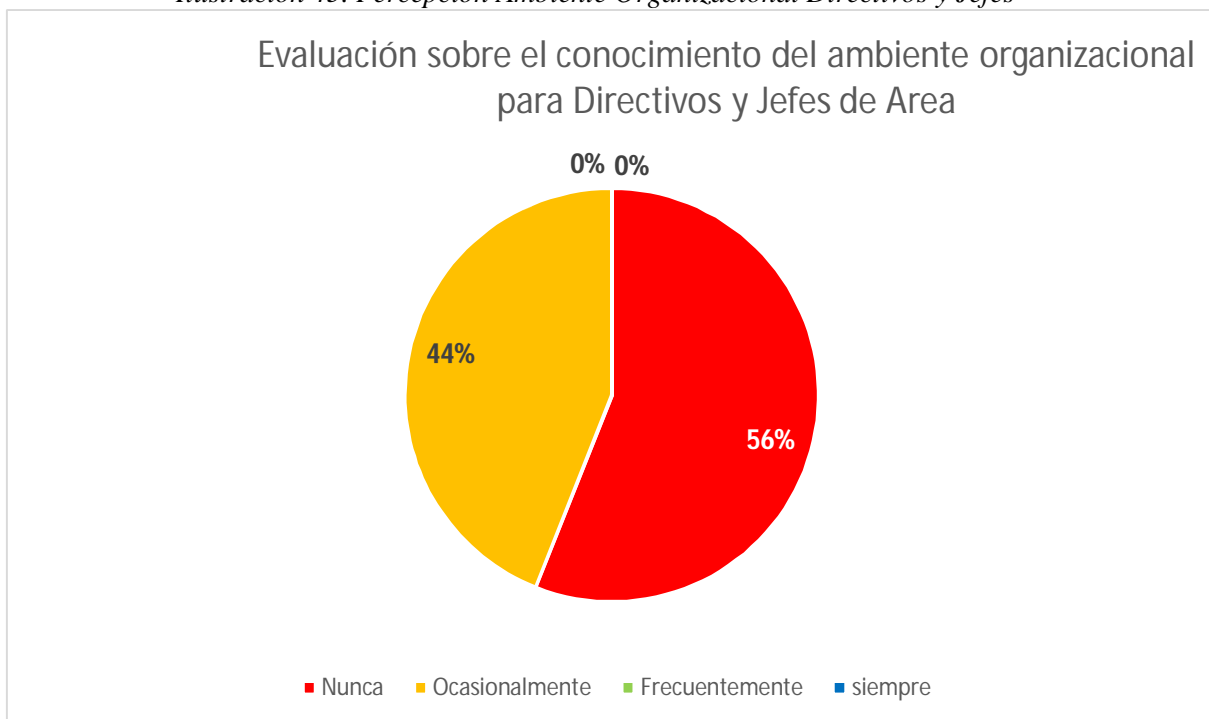
del 67%, los directivos y jefes un estrés del 54%, el resto de personal administrativo maneja un estrés del 67% y el personal operativo maneja un estrés de 72% lo que nos indica que el personal que ejecuta las actividades razón de ser de la empresa es el que está más estresado por lo tanto es de vital importancia tomar medidas urgentes al respecto.

*Ilustración 44* Percepción Ambiente Organizacional Presidente y Subgerente



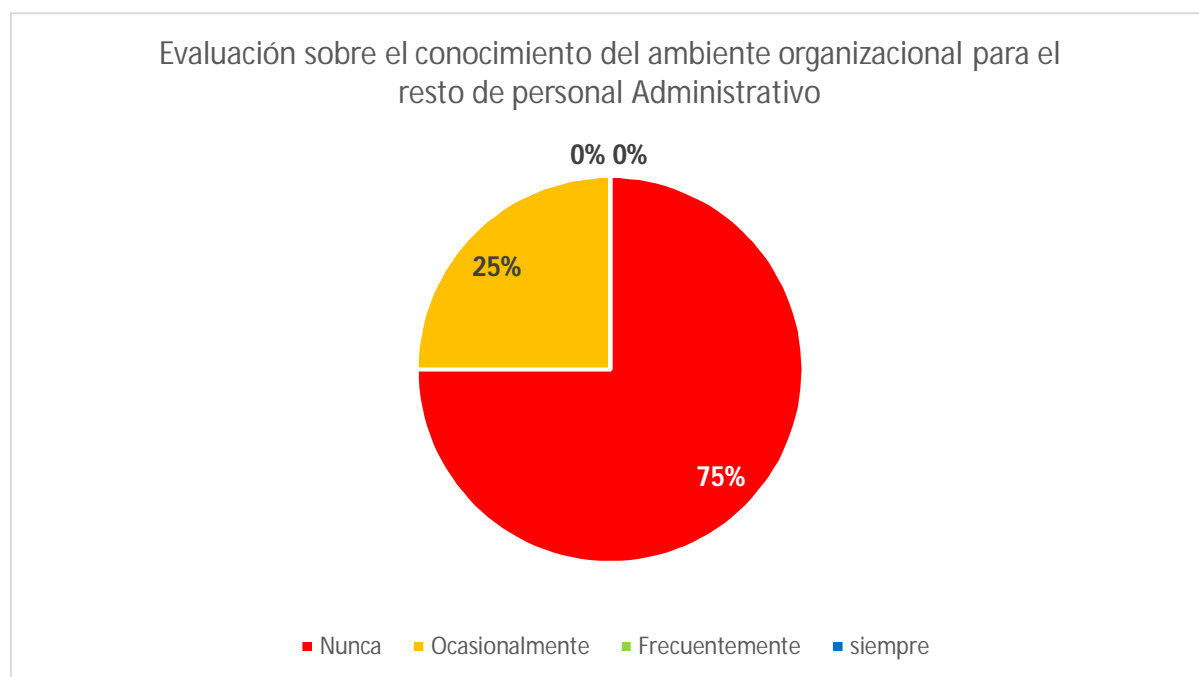
Fuente: Elaboración propia

*Ilustración 45. Percepción Ambiente Organizacional Directivos y Jefes*



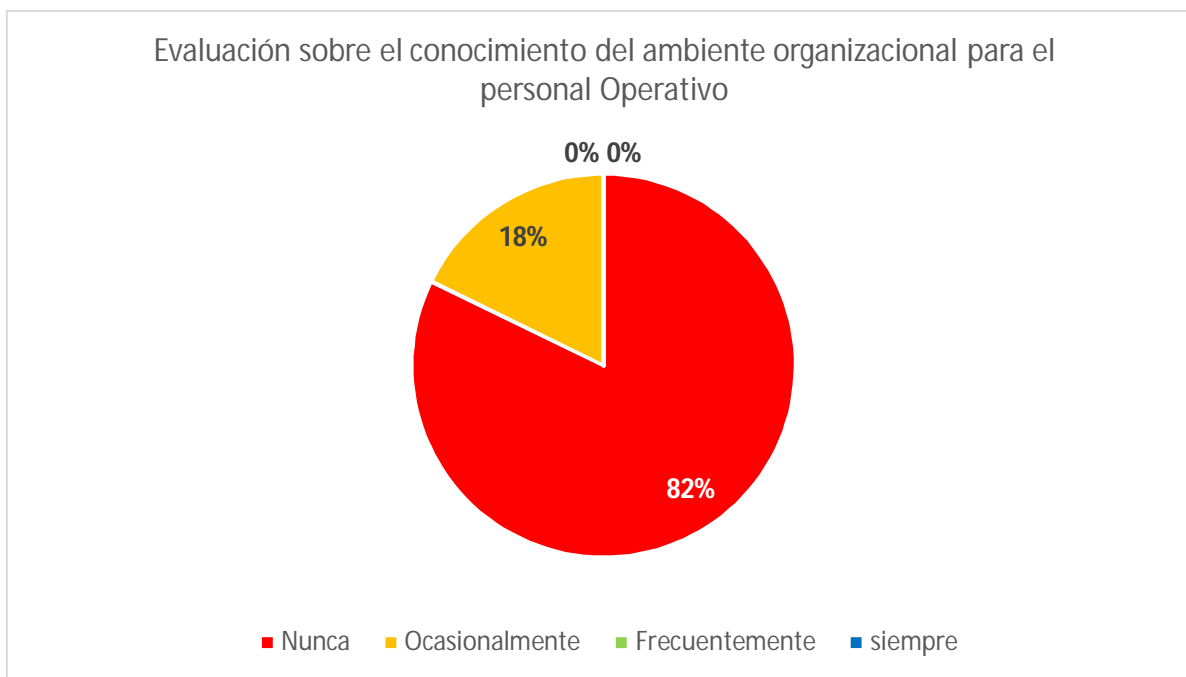
Fuente: Elaboración propia

*Ilustración 46. Percepción Ambiente Organizacional Personal Administrativo*



Fuente: Elaboración propia

*Ilustración 47. Percepción Ambiente Organizacional Personal Operativo*



Fuente: Elaboración propia

De acuerdo con los resultados obtenidos de las ilustraciones 44-47, se puede observar que del total de la alta dirección el 70% conoce poco sobre el ambiente organizacional y el 30% no sabe nada. Con relación al total de directivos y jefes el 44% sabe muy poco 56% no sabe nada. Continuando con total del personal administrativo el 75% no sabe nada y el 25% sabe muy poco. Por último del total de los operativos el 82% no sabe nada y el 18% sabe muy poco.

Adicionalmente a la anterior información, en cada tema de la encuesta se dejó un espacio para observaciones y sugerencias, allí el aspecto más recurrente fue que la empresa no divulga la información sobre la brigada de emergencias ni sobre los riesgos de cada puesto de trabajo, piden mayor divulgación.

## **5.2. Recomendaciones**

Con base en los resultados obtenidos en esta investigación y partiendo que el objetivo de la misma es la de Diseñar una propuesta de mejora para el proceso de Seguridad y Salud en el Trabajo, basada en la Gestión del Conocimiento, para convertir a Equipelectro Ltda en un excelente lugar para trabajar, generando conciencia en la promoción y prevención de la salud al interior de la organización, y teniendo en cuenta aspectos relevantes de la organización tales como: el tamaño de la empresa, los objetivos estratégicos de la organización, su situación económica actual, la Alta Dirección debe evaluar la factibilidad, conveniencia y necesidad de certificar a Equipelectro Ltda. bajo un Sistema Integrado de Gestión HSEQ, que comprende las normas ISO 9001, ISO 14001 y OHSAS 18001, cubriendo tres aspectos importantes como son la gestión de la calidad, ambiental y seguridad y salud en el trabajo, lo cual le brindaría muchos beneficios, entre los cuales podemos resaltar: capacidad de adaptabilidad al mundo cambiante, brindar mayor satisfacción no sólo a sus clientes externos, si no a sus clientes internos, y lograr una buena imagen y una ventaja competitiva en el mercado.

## **5.3 Propuesta**

Si finalmente la decisión por parte de la Alta Dirección es la de no certificar a la compañía bajo un Sistema Integrado de Gestión HSEQ, independiente de cuales sean las razones que lo motiven a no tener este certificado, y que sólo piensan continuar con su certificación bajo la Norma ISO 9001:2015, pues así lo exige la casa Matriz, deben planificar e implementar lo antes posible el Decreto 1072 del 2015, que reza la obligación

que tienen las empresas en Colombia en implementar un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, con el fin de no incumplir con la normatividad vigente e incurrir en sanciones que pueden traer graves consecuencias a la organización.

Esta implementación requiere la participación de todos, es aquí donde se abre el espacio a la Gestión de Conocimiento, con el fin de consolidar información, transformarla en conocimiento, y divulgarla entre los trabajadores, lo cual fortalecería el recurso más importante de la organización, el recurso humano.

Para la implementación de la Gestión del Conocimiento se empleará La Espiral del Conocimiento de Nonaka y Takeuchi, la cual sigue cuatro etapas: Socialización, Exteriorización, Combinación y Asociación e Interiorización.

A través del cuestionario se pretende llevar a cabo la primera fase de la Espiral del Conocimiento, La Socialización (de conocimiento tácito a tácito), esta consiste en interactuar con las personas para compartir experiencias y modelos mentales, transmitiéndolos del encuestado al encuestador.

Posteriormente se llevará a cabo la fase de Exteriorización (conocimiento tácito oculto) que inicia con el análisis colectivo de los resultados obtenidos en los cuestionarios y la respectiva lluvia de ideas con el fin de identificar las oportunidades de mejora para el proceso de Seguridad y Salud en el Trabajo.

Luego aparece la etapa conocida como Combinación / Asociación ( de conocimiento explícito a explícito) que inicia con el conocimiento ya existente el cual se enriquece con nuevo conocimiento.

Y por último encontramos la Interiorización, que inicia con la divulgación y capacitación sobre los nuevos procesos a implementarse dentro de la compañía Equipelectro Ltda., y que se origina cuando los individuos involucrados aprenden y retroalimentan el proceso.

### **5.3.1. Acciones de Mejoramiento**

1. Revisar y divulgar la Política de Seguridad y Salud en el Trabajo, buscando los mecanismos adecuados para realizar dicha divulgación, logrando el correcto entendimiento y compromiso por parte de todos los empleados de la compañía.
2. Definir claramente los objetivos de la Política de Seguridad y Salud en el Trabajo, identificando los peligros, evaluando y valorando los riesgos y estableciendo los respectivos controles, todo esto enfocado en las condiciones del trabajo y las condiciones de la salud.
3. Definir claramente las responsabilidades y obligaciones de las partes que intervienen en este proceso como son: trabajadores, empleadores y la ARL.
4. Se deben realizar inspecciones periódicas a los puestos de trabajo con el fin de minimizar accidentes laborales o enfermedades profesionales.
5. Elaborar y divulgar una Matriz o un Panorama de Riesgos
6. Elaborar y divulgar un Mapa de Riesgos
7. Implementación de un Subprograma de Medicina Preventiva y del Trabajo
8. Implementación de un Subprograma de Higiene Industrial
9. Implementación de un Subprograma de Medicina Preventiva y del Trabajo.
10. Definir, implementar y divulgar quienes integraran el COPASST y que función tienen



11. Definir, Implementar y divulgar El Plan de Emergencias establecido por la compañía.

### 5.3.2. Recursos: Humanos, Materiales. Financieros

#### **Recursos Humanos:**

No todas las empresas están obligadas a tener un profesional en el área de Seguridad y Salud en el Trabajo, puesto que las ARL realizan acompañamiento y guían todo el proceso de implementación del Programa a las empresas pequeñas. Para el diseño e implementación del Programa se puede contratar si la empresa lo prefiere un profesional en Seguridad y Salud en el Trabajo, y que capacite al personal designado por la empresa en todo lo concerniente a dicho Sistema, las normas que lo regulan, las acciones a seguir y el diseño e implementación del cronograma con las actividades a realizar.

NOMBRE DEL TRABAJADOR	FOMACIÓN EDUCATIVA EN SALUD OCUPACIONAL	PROPIO O CONTRATADO
XXXXXXXX	Asesorado por la ARL POSITIVA	Propio
XXXXXXXX	Profesional en Seguridad y Salud en el Trabajo	Contratado

Al implementar el Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo, deben existir unos responsables de la ejecución del cronograma y desarrollo normal de todas las actividades:

**Gerencia:**

- Debe proveer los recursos necesarios para el diseño y la implementación del programa de SG-SST en la empresa, controlar que se le dé cumplimiento al cronograma y evaluar la gestión del mismo de **forma** periódica.
- Apoyar el cumplimiento de las actividades establecidas para mitigar y gestionar los factores de riesgo psicosocial.

**Director de Talento Humano:**

- Es el encargado de diseñar y poner en marcha las acciones que permitan mitigar o minimizar los factores de riesgo psicosocial.
- Es quien promueve y fomenta el autocuidado mediante la implementación de estrategias que prevengan los factores de riesgo psicosocial para disminuir los accidentes laborales y minimizar el riesgo de que se presenten enfermedades de origen laboral.

**Encargado de SG-SST:**

- Asumir la dirección del programa y asesorar a la gerencia en cuanto a normatividad vigente y definir las actividades a realizar.
- Vigilar la ejecución del programa evaluando resultados y manteniendo informada a la gerencia sobre cualquier eventualidad o problema que se presente y brindar la solución al mismo.
- Llevar las estadísticas de ausentismo y accidentalidad de la empresa de forma mensual.

- Asegurarse de que todo el personal participe del programa, evaluar periódicamente los resultados de las actividades, llevar control de la información relacionada con el SG-SST.
- Ser el enlace entre la empresa y la ARL para buscar el beneficio de la empresa y sus trabajadores.

**Comité Copasst y Comité de Convivencia Laboral:**

- Su función es apoyar difundir la información sobre las actividades programadas dentro de la implementación del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- El Comité de Convivencia Laboral debe estar atento a que no se presenten casos de acoso laboral y de ser así, recepcionar las quejas y analizar si tienen que ver con la Ley 1010 de 2006, y actuar de manera imparcial.

**Jefes de área y aquellos que tenga personal a su cargo:**

- Es su deber participar activamente de todas las actividades programadas dentro de la implementación del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Deben permitir la participación del personal a su cargo y generar los espacios para la realización de las diferentes actividades enmarcadas dentro de la implementación del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Velar por el bienestar de sus trabajadores y reportar al encargado de SG-SST cualquier factor de riesgo que noten en los trabajadores, especialmente los casos en que se presentes síntomas de estrés o cambios en el estado de ánimo del trabajador con el fin de prevenir accidentes o enfermedades de origen laboral.

**Trabajadores:**

- Cumplir con las normas de SG-SST definidas por la normatividad vigente y por la empresa Equielectro.
- Participar activamente y con la mejor actitud en las actividades programadas como capacitaciones, charlas, talleres, actividades lúdicas y lo que sea que la empresa le brinde como parte de Gestión del Conocimiento.
- Involucrarse en las actividades del comité paritario, brigada de emergencia, comité de convivencia laboral o cualquier actividad que ejecute la empresa que tenga que ver con la SG-SST, estar prestos a recibir las capacitaciones y colaborar en el momento que se requiera, pues una característica importante del SG-SST es que involucra a los trabajadores activamente en el desarrollo del programa.
- Reporta cualquier cambio en su estado emocional a la persona encargada de SG-SST, con el fin de tomar las acciones correspondientes de acuerdo al caso.
- Promover la cultura del autocuidado.

**Asesores ARL:**

El programa de SG-SST es apoyado por las ARL (Administradoras de Riesgos Laborales), ellos realizan el acompañamiento y definen el programa para cada empresa, vigilan también el cumplimiento de las normas y las Leyes en esta materia. Realizan capacitaciones al personal que tengan que ver con medicina preventiva y medicina del trabajo.

Es deber de la ARL asesorar a la empresa Equielectro en todo lo relacionado con parte legal y técnica del programa de SG-SST.

Realizar el acompañamiento en caso de haber lugar a una rehabilitación de algún trabajador por causa de un accidente de trabajo, es quien realiza la evaluación del perfil de cargo acorde a las condiciones del trabajador.

Su papel es determinante en la aplicación de la Gestión del Conocimiento en el SG-SST, ya que debe capacitar y prestar asistencia técnica en la implementación de los programas de prevención, en este caso en vigilar los factores de riesgo psicosocial en la empresa Equipelectro Ltda.

### **Recurso Tecnológicos:**

- Software para la gestión de SST: Con el software se administra, organiza y centraliza la información, para poder generar informes sobre historias clínicas, indicadores, reporte de accidentes, estadística, matriz de peligros, permite enviar a todos los trabajadores información sobre el comité de COPASST y convivencia laboral. Mantiene la seguridad y confidencialidad de la información de la empresa.
- Plataforma con excelente capacidad tecnológica

### **Recursos Institucionales:**

El trabajo se apoya en EPS, Caja de compensación, ARL, el Ministerio de trabajo, empresas de tecnología y herramientas virtuales de conocimiento y demás instituciones que se vayan requiriendo.

## **Recursos Financieros**

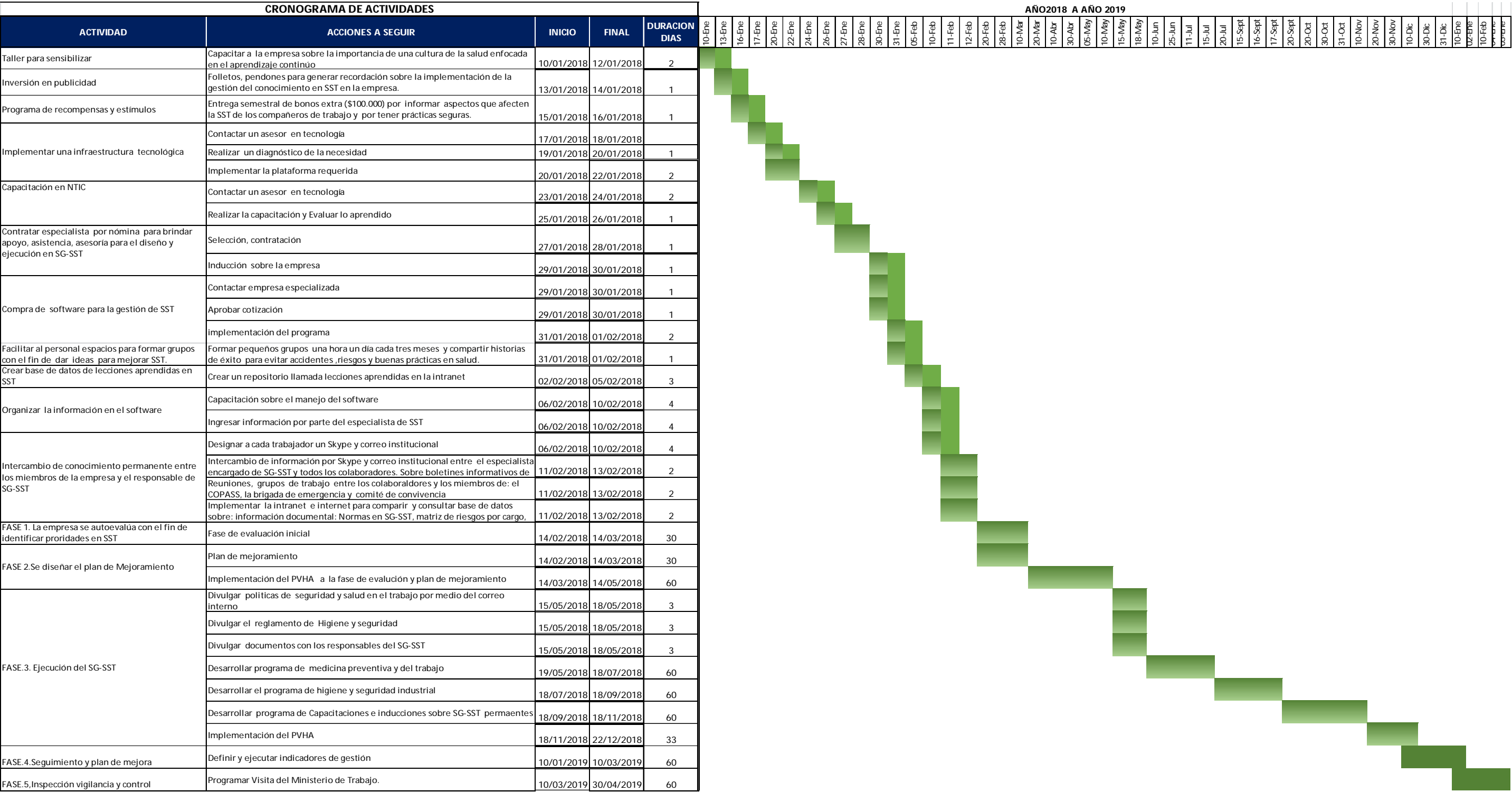
Tabla 8.Presupuesto General

FUENTES			
RUBROS	ENTIDAD	CONTRAPARTIDA	TOTAL
Personal especialista en SG-TT (nómina)			\$15.500.000
Equipos			\$3.600.000
Software			\$ 5.500.000
Materiales y papelería			\$ 300.000
Materiales para seguridad (botiquines, extintores, señalización, camilla, EPP.)			\$3.000.000
Material Bibliográfico			\$ 100.000
Servicios Técnicos			\$1.000.000
Mantenimiento Locativo			\$ 150.000
	Equipelectro Ltda		
		<b>TOTAL</b>	<b>\$27.500.000</b>

Fuente: Diseño propio del grupo colaborativo

### **5.3.3. Cronograma de Actividades – Diagrama de Gannt**

Tabla 9. . Diagrama de Gantt de la propuesta



Fuente: Diseño propio del grupo colaborativo

## **CONCLUSIONES**

En un mercado tan competitivo, globalizado, donde no cesan los avances tecnológicos, la gestión del conocimiento se constituye en un factor primordial de la estructura organizacional, encargándose de administrar el capital intelectual; y con esta investigación se puede concluir que la Gestión del Conocimiento contribuye en la implementación, continuidad y mejora continua de los procesos dentro de una organización, teniendo presente que el recurso primordial para las organizaciones es el capital humano, una organización debe estar en la capacidad de generar y transformar la información en conocimiento, difundirlo y aplicarlo, generando un valor agregado para la organización, razón por la cual es una inversión que redundará en beneficio no sólo de los empleados, sino de la organización ya que genera una ventaja competitiva



## BIBLIOGRAFIA

- Alcandía de Bogotá (Mayo 2015). Decreto 1072 de 2015, Recuperado de:  
<http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=62506>
- Alcaldía de Bogotá (2002) Decreto 1607. Recuperado de:  
<http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=5536>
- Alcaldía de Bogotá (1994).Decreto 1295 de 1994. Recuperado de:  
<http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=2629>
- Agudelo (2009).Presentaciones. Efectos gastrointestinales del estrés. Fondo de riesgos laborales (Recuperado de:  
<http://fondoriesgoslaborales.gov.co/seccion/publicaciones/presentaciones.html>
- CCS (2017). Lo que debe de saber de la resolución 1111 de 2017s. Recuperado de:  
[http://ccs.org.co/salaprensa/index.php?option=com\\_content&view=article&id=931:res-1111&catid=387&Itemid=931](http://ccs.org.co/salaprensa/index.php?option=com_content&view=article&id=931:res-1111&catid=387&Itemid=931)
- Cuesta, A. (2009) Gestión del talento humano y del conocimiento. Bogotá, CO: Ecoe Ediciones. ProQuest ebrary. Web. 27 November 2016.Recuperado de:  
<http://bibliotecavirtual.unad.edu.co:2077/lib/unadsp/reader.action?docID=10467110>
- CCS (2016). Los factores de riesgo psicosocial, tema prioritario en la salud de los trabajadores colombianos. Recuperado de:  
[http://ccs.org.co/salaprensa/index.php?option=com\\_content&view=article&id=685:estres&catid=350&Itemid=889](http://ccs.org.co/salaprensa/index.php?option=com_content&view=article&id=685:estres&catid=350&Itemid=889)
- Chiavenato Idalberto. (2009). Administración proceso administrativo, 3ra edición. Estrategia, pág.314. Mc Graw Hill.
- DANE (2016).Sistema de vigilancia epidemiológica para el control del riesgo Psicosocial. Recuperado de:  
<https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/DNP/SO-G12%20Gu%C3%ADa%20SVE%20para%20el%20control%20del%20riesgo%20psicosocial.Pu.pdf?>
- Dueñas (2014).Cultura organizacional, clave para el éxito de la compañía. Blog. Recuperado de: <http://blog.acsendo.com/cultura-organizacional-clave-en-el-exito-de-la-compania/>
- Espinosa (2015).Prevalencia del riesgo Psicosocial en un grupo de docentes. Facultad de Medicina Universidad del Rosario. Maestría en Salud ocupacional y ambiente. Recuperado de:  
<http://repository.urosario.edu.co/bitstream/handle/10336/10740/26428521-2015.pdf?seque>
- Feedbacknetworks(2013).Calcular la muestra correcta. Recuperado de:  
<https://www.feedbacknetworks.com/cas/experiencia/sol-preguntar-calcular.html>

- Forbes, R. (2011). El síndrome de burnout: síntomas, causas y medidas de atención en la empresa. *Éxito Empresarial*. 20(Nº160) pág.1. Recuperado de: [http://www.cegesti.org/exitoempresarial/publicaciones/publicacion\\_160\\_160811\\_es.pdf](http://www.cegesti.org/exitoempresarial/publicaciones/publicacion_160_160811_es.pdf)
- Fundación universitaria ciencias de la salud (2009). Presentaciones. Efectos cardiovasculares del estrés. Hospital San José. Fondo de riesgos laborales (Recuperado de: <http://fondoriesgoslaborales.gov.co/seccion/publicaciones/presentaciones.html>)
- García (2015). Síndrome de Boreout o aburrimiento en el trabajo. *Psicología y mente*. Recuperado de: <https://psicologiymente.net/organizaciones/boreout-aburrimiento-trabajo>
- García (2015). Presentismo laboral causas y consecuencias de este problema. *Psicología y mente*. Recuperado de: <https://psicologiymente.net/organizaciones/presentismo-laboral-trabajo-enfermo>
- Guerrero (2010). Recursos humanos, la importancia de invertir en la salud de sus empleados. *Mba y educación ejecutiva*. Recuperado de: <https://mba.americaeconomia.com/articulos/reportajes/la-importancia-de-invertir-en-la-salud-de-los-empleados>
- Isotols (2016). Blog de calidad y excelencia. ¿En qué consiste el sistema de la gestión y seguridad en el trabajo?. Recuperado de: <https://www.isotools.org/2016/09/06/consiste-sistema-gestion-la-seguridad-salud-trabajo-sg-sst/#>
- Mobbing (2011). El mobbing o acoso laboral. Recuperado de <http://www.elmobbing.com/>
- Morales (2010). Conozca tres tipos de investigación descriptiva, exploratoria y explicativa. Recuperado de: <http://manuelgross.bligoo.com/conozca-3-tipos-de-investigacion-descriptiva-exploratoria-y-explicativa#.WhHNkzdry1g>
- Nonaka y Takeuchi (1999). La organización creadora de conocimiento. Recuperado de: [http://eva.fcs.edu.uy/pluginfile.php/86017/mod\\_resource/content/1/Nonaka%20y%20Takeuchi\\_cap%203.pdf](http://eva.fcs.edu.uy/pluginfile.php/86017/mod_resource/content/1/Nonaka%20y%20Takeuchi_cap%203.pdf)
- OIT (2016). ¿Por qué el estrés en el trabajo es un reto colectivo y qué medidas podemos adoptar?. Recuperado de: [http://ccs.org.co/salaprensa/index.php?option=com\\_content&view=article&id=685:éxito&catid=350&Itemid=889](http://ccs.org.co/salaprensa/index.php?option=com_content&view=article&id=685:éxito&catid=350&Itemid=889)
- Ortegón & Cabrera (2010). Módulo de estadística descriptiva. UNAD. Archivo en PDF.
- Peluffo, Martha y Catalán Edith. (2002) Introducción a la Gestión del Conocimiento y su aplicación al Sector Público. Página 57. Recuperado de: <http://e-derecho.cl/downloads/manual22.pdf>

- Revista Semana (2017). El mal de calentar las sillas en el trabajo. Ambiente laboral. Recuperado de: <http://www.semana.com/vida-moderna/articulo/permanecer-mas-tiempo-en-las-oficinas-enferma-a-los-emple>
- Safetya, (2016). El riesgo psicosocial: un ítem crucial en el SG-SST. Recuperado de: <https://safetya.co/riesgo-psicosocial-item-crucial-sg-sst/>
- SENA. (2007). Política Nacional para la Productividad y Competitividad – 2.4 La gestión del conocimiento para la búsqueda de nuevas ventajas competitivas. Recuperado de: <http://www.banrepcultural.org/blaavirtual/ciencias/sena/cursos-de-capitacion/politicanal/politica9.htm>
- Suarez (2012). Modelo de gestión del conocimiento en la dirección de soluciones de TI del grupo Bancolombia. Pág.83. Proyecto de Grado. Universidad EAFIT-Medellín. Recuperado de. [https://repository.eafit.edu.co/bitstream/handle/10784/2470/SuarezCano\\_AnaCristina\\_2012.pdf?sequence=1](https://repository.eafit.edu.co/bitstream/handle/10784/2470/SuarezCano_AnaCristina_2012.pdf?sequence=1)
- Vega Zambrano R. (2011, septiembre 22). ¿Sabes diferenciar el clima y la cultura organizacional?. Recuperado de <http://www.gestiopolis.com/clima-cultura-organizacional-sabes-diferenciarlos/>
- WikiLibros (2010). Teoría de creación de conocimiento por Nonaka y Takeuchi. Gestión del Conocimiento - Modelo de creación del conocimiento. Recuperado de: [https://es.wikibooks.org/wiki/Gesti%C3%B3n\\_del\\_conocimiento/Modelo\\_de\\_creaci%C3%B3n\\_del\\_Conocimiento/Teor%C3%ADa\\_de\\_creaci%C3%B3n\\_de\\_conocimiento\\_por\\_Nonaka\\_y\\_Takeuchi](https://es.wikibooks.org/wiki/Gesti%C3%B3n_del_conocimiento/Modelo_de_creaci%C3%B3n_del_Conocimiento/Teor%C3%ADa_de_creaci%C3%B3n_de_conocimiento_por_Nonaka_y_Takeuchi)